

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN MANCANEGERA
TERHADAP AKTIVITAS *WATERSPORT* DI CLUB MED BINTAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Pariwisata

Program Studi Manajemen Resort & Leisure



oleh:

Ali Hanif Darusman

1500594

PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE

FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

BANDUNG

2019

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN MANCANEGERA
TERHADAP AKTIVITAS *WATERSPORT* DI CLUB MED BINTAN**

Oleh
Ali Hanif Darusman

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

©Ali Hanif Darusman, 2019
Universitas Pendidikan Indonesia
2019

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

Ali Hanif Darusman
NIM. 1500594

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN MANCANEGARA
TERHADAP AKTIVITAS *WATERSPORT* DI CLUB MED BINTAN**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



Prof. Dr. Darsiharjo, MS.
NIP. 196209211986031005

Pembimbing II



Reiza Miftah W., S.ST.Par., M.Sc.
NIP. 198712242014041001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure



Dr. AH. Galihkusumah, S.ST., MM.
NIP. 198105222010121006

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN MANCANEgara TERHADAP AKTIVITAS *WATERSPORT* DI CLUB MED BINTAN

ABSTRAK

Oleh

Ali Hanif Darusman

1500594

Club Med Bintan berdiri sejak tahun 1996 dan dibuka kembali setelah melakukan renovasi pada tahun 2013, Resort ini berlokasi di Pulau Bintan Utara Tanjung Uban, Indonesia. Kenaikan jumlah wisatawan mancanegara dalam tiga tahun terakhir mengidentifikasi adanya kepuasan berkunjung, namun dilihat dari *feedback* wisatawan bahwa aktivitas *watersport* di Club Med Bintan belum memenuhi ekspektasi wisatawan, hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja aktivitas *watersport* di Club Med Bintan serta menganalisis tingkat kepuasan wisatawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan teknik *Simple Random Sampling* lalu menggunakan kuisioner yang disebar kepada 100 responden yaitu wisatawan mancanegara yang sudah menginap di Club Med Bintan. Untuk menentukan tingkat kepuasan wisatawan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan rumus *Customer Satisfaction* milik Kotler dalam Tjiptono (2011). Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepentingan aktivitas *watersport* pada kategori sangat penting dan tingkat kinerja aktivitas *watersport* pada kategori sangat baik, tetapi hasil dari perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) tingkat kepuasan wisatawan terhadap aktivitas *watersport* menunjukkan wisatawan masih tidak puas.

Kata Kunci: Club Med Bintan, tingkat kepuasan wisatawan, aktivitas *watersport*, *Importance Performance Analysis*

***ANALYSIS OF TOURIST SATISFACTION LEVEL WITH THE
WATERSPORT ACTIVITIES AT CLUB MED BINTAN ISLAND***

ABSTRACT

By

Ali Hanif Darusman

1500594

Club Med Bintan was established since 1996 and reopened after renovations in 2013, this Resort is located at North Bintan Island, Tanjung Uban, Indonesia. The increase of tourist arrivals in the past three years has identified of tourist satisfaction, but based on tourist feedback that watersports activities at Club Med Bintan have not met tourist expectations yet, this indicates a tourist dissatisfaction. This research aims to analyze the level of importance and performance level of watersports activities at Club Med Bintan Island and analyze the level of tourist satisfaction. This research used descriptive method with quantitative approach and Simple Random Sampling technique then used a questionnaire which distributed to 100 respondents, they are foreign tourists who have been stayed at Club Med Bintan Island. Importance Performance Analysis (IPA) research method was utilized to determine level of tourist satisfaction with Customer Satisfaction formula owned by Kotler in Tjiptono (2011). The results of this study indicate the importance level of watersport activities is in the very important category and the performance level of watersport activities is in the very good category, but the result from Importance Performance Analysis (IPA) calculation of the level of tourist's satisfaction with watersport activities indicate that tourists are still unsatisfied.

Keywords: *Club Med Bintan Island, level of tourist satisfaction, watersport activities, Importance Performance Analysis*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Wisatawan di Dalam Kawasan Wisata.....	9
2.2 Kepuasan Wisatawan	12
2.3 Aktivitas Wisata dan Beach Resort	15
2.4 Watersport	20
2.5 Penelitian Terdahulu	21
2.6 Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Lokasi Penelitian	24
3.2 Metode Penelitian.....	24
3.3 Jenis dan Sumber Data	24
3.3.1 Data Primer.....	24
3.3.2 Data Sekunder	25

3.4	Populasi dan Sampel	26
3.5	Operasional Variabel.....	27
3.6	Proses Pengembangan Instrumen.....	29
3.6.1	Uji Validitas.....	29
3.6.2	Hasil Uji Validitas	30
3.6.3	Uji Reliabilitas.....	34
3.6.4	Hasil Uji Reliabilitas	35
3.7	Analisis Data	36
3.7.1	Pendekatan Skala Likert	37
3.7.2	Garis Kontinum	37
3.7.3	Importance Performance Analysis (IPA)	38
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
4.1.1	Gambaran Umum Club Med Bintang.....	41
4.1.2	Aktivitas Watersport di Club Med Bintang.....	42
4.2	Karakteristik Wisatawan di Club Med Bintang	47
4.2.1	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	47
4.2.2	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Asal Negara.....	48
4.2.3	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Status Pekerjaan	48
4.2.4	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	49
4.2.5	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Motivasi Wisatawan.....	50
4.2.6	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pendamping Wisatawan.....	50
4.2.7	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Lama Menginap	51
4.2.1	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Aktivitas Watersport Favorit.....	52
4.3	Persepsi Wisatawan Mancanegara Terhadap Tingkat Kepentingan Aktivitas Watersport di Club Med Bintang.....	52
4.3.1	Tingkat Kepentingan Aktivitas Watersport yang Dapat Dinikmati ...	53
4.3.2	Tingkat Kepentingan Aktivitas Watersport yang Dipilih Secara Bebas	55

4.3.3	Tingkat Kepentingan Manfaat Emosional Aktivitas Watersport untuk Individu	57
4.3.4	Tingkat Kepentingan Manfaat Sosial Aktivitas Watersport untuk Kelompok	59
4.3.5	Tingkat Kepentingan Aktivitas Watersport untuk Manfaat Fisik	61
4.4	Rekapitulasi Tingkat Kepentingan Aktivitas Watersport di Club Med Bintan	63
4.5	Persepsi Wisatawan Mancanegara Terhadap Tingkat Kinerja Aktivitas Watersport di Club Med Bintan.....	64
4.5.1	Tingkat Kinerja Aktivitas Watersport yang Dapat Dinikmati.....	65
4.5.2	Tingkat Kinerja Aktivitas Watersport yang Dipilih Secara Bebas.....	67
4.5.3	Tingkat Kinerja Manfaat Emosional Aktivitas Watersport untuk Individu	69
4.5.4	Tingkat Kinerja Manfaat Sosial Aktivitas Watersport untuk Kelompok	71
4.5.5	Tingkat Kinerja Aktivitas Watersport untuk Manfaat Fisik.....	73
4.6	Rekapitulasi Tingkat Kinerja Aktivitas Watersport di Club Med Bintan	75
4.7	Hasil Importance Performance Analysis (IPA).....	76
4.8	Upaya Peningkatan Kepuasan Wisatawan	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		87
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN.....		92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 3.1 Garis Kontinum.....	38
Gambar 3.2 Matriks <i>Importance-Performance</i>	40
Gambar 4.1 Peta Club Med Bintang	43
Gambar 4.2 <i>Kayaking</i>	43
Gambar 4.3 <i>Sailing</i>	44
Gambar 4.4 <i>Stand Up Paddling</i>	45
Gambar 4.5 <i>Snorkeling</i>	45
Gambar 4.6 <i>Flyboarding</i>	46
Gambar 4.7 Diagram Jenis Kelamin dan Usia	47
Gambar 4.8 Diagram Asal Negara	48
Gambar 4.9 Diagram Status Pekerjaan	49
Gambar 4.10 Diagram Frekuensi Kunjungan Wisatawan.....	49
Gambar 4.11 Diagram Motivasi Wisatawan.....	50
Gambar 4.12 Diagram Pendamping Wisatawan	51
Gambar 4.13 Diagram Lama Menginap.....	51
Gambar 4.14 Diagram Aktivitas <i>Watersport</i> Favorit.....	52
Gambar 4.15 Garis Kontinum Tingkat Kepentingan Aktivitas <i>Watersport</i> yang Dapat Dinikmati.....	54
Gambar 4.16 Garis Kontinum Tingkat Kepentingan Aktivitas <i>Watersport</i> yang Dipilih Secara Bebas	56
Gambar 4.17 Garis Kontinum Tingkat Kepentingan Manfaat Emosional Aktivitas <i>Watersport</i> untuk Individu	58
Gambar 4.18 Garis Kontinum Tingkat Kepentingan Manfaat Sosial Aktivitas <i>Watersport</i> untuk Kelompok	60
Gambar 4.19 Garis Kontinum Tingkat Kepentingan Aktivitas <i>Watersport</i> untuk Manfaat Fisik	62
Gambar 4.20 Garis Kontinum Rekapitulasi Tingkat Kepentingan Aktivitas <i>Watersport</i> di Club Med Bintang.....	64
Gambar 4.21 Garis Kontinum Tingkat Kinerja Aktivitas <i>Watersport</i> yang Dapat Dinikmati.....	66
Gambar 4.22 Garis Kontinum Tingkat Kinerja Aktivitas <i>Watersport</i> yang Dipilih Secara Bebas.....	68

Gambar 4.23 Garis Kontinum Tingkat Kinerja Manfaat Emosional Aktivitas <i>Watersport</i> untuk Individu.....	70
Gambar 4.24 Garis Kontinum Tingkat Kinerja Manfaat Sosial Aktivitas <i>Watersport</i> untuk Kelompok	72
Gambar 4.25 Garis Kontinum Tingkat Kinerja Aktivitas <i>Watersport</i> untuk Manfaat Fisik	74
Gambar 4.26 Garis Kontinum Rekapitulasi Tingkat Kinerja Aktivitas <i>Watersport</i> di Club Med Bintan.....	75
Gambar 4.27 Diagram Kartesius <i>Importance</i> (Kepentingan) <i>Performance</i> (Kinerja).....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan yang Menginap di Club Med Bintan dari bulan November 2015 – Oktober 2018	3
Tabel 1.2 Jumlah Wisatawan yang Menginap di Club Med Bintan berdasarkan Negara asal dari bulan November 2015 – Oktober 2018	3
Tabel 1.3 Komentar Wisatawan Setelah Menginap di Club Med Bintan Melalui Situs <i>TripAdvisor</i>	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Jenis dan Sumber Data	25
Tabel 3.2 Jumlah Wisatawan yang Menginap di Club Med Bintan	26
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.4 Tabel Koefisien Korelasi Nilai r	30
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepentingan	30
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kinerja	32
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Aktivitas Wisata	36
Tabel 3.8 Kriteria Bobot Nilai Alternatif.....	37
Tabel 4.1 Penilaian Wisatawan Mancanegara Terhadap Tingkat Kepentingan Aktivitas <i>Watersport</i> yang Dapat Dinikmati	53
Tabel 4.2 Penilaian Wisatawan Mancanegara Terhadap Tingkat Kepentingan Aktivitas <i>Watersport</i> yang Dipilih Secara Bebas	55
Tabel 4.3 Penilaian Wisatawan Mancanegara Terhadap Tingkat Kepentingan Manfaat Emosional Aktivitas <i>Watersport</i> untuk Individu	57
Tabel 4.4 Penilaian Wisatawan Mancanegara Terhadap Tingkat Kepentingan Manfaat Sosial Aktivitas <i>Watersport</i> untuk Kelompok	59
Tabel 4.5 Penilaian Wisatawan Mancanegara Terhadap Tingkat Kepentingan Aktivitas <i>Watersport</i> untuk Manfaat Fisik	61
Tabel 4.6 Rekapitulasi Penilaian Wisatawan Mancanegara Terhadap Tingkat Kepentingan Aktivitas <i>Watersport</i> di Club Med Bintan	63
Tabel 4.7 Penilaian Wisatawan Mancanegara Terhadap Tingkat Kinerja Aktivitas <i>Watersport</i> yang Dapat Dinikmati	65
Tabel 4.8 Penilaian Wisatawan Mancanegara Terhadap Tingkat Kinerja Aktivitas <i>Watersport</i> yang Dipilih Secara Bebas	67
Tabel 4.9 Penilaian Wisatawan Mancanegara Terhadap Tingkat Kinerja Manfaat Emosional Aktivitas <i>Watersport</i> untuk Individu	69
Tabel 4.10 Penilaian Wisatawan Mancanegara Terhadap Tingkat Kinerja Manfaat Sosial Aktivitas <i>Watersport</i> untuk Kelompok	71

Tabel 4.11 Penilaian Wisatawan Mancanegara Terhadap Tingkat Kinerja Aktivitas <i>Watersport</i> untuk Manfaat Fisik.....	73
Tabel 4.12 Rekapitulasi Penilaian Wisatawan Mancanegara Terhadap Tingkat Kinerja Aktivitas <i>Watersport</i> di Club Med Bintang.....	75
Tabel 4.13 Tingkat Kepuasan Wisatawan Mancanegara Terhadap Aktivitas <i>Watersport</i> di Club Med Bintang.....	77
Tabel 4.14 Rata - Rata Setiap Atribut dari Penilaian Wisatawan Mancanegara Terhadap Aktivitas <i>Watersport</i> di Club Med Bintang	78
Tabel 4.15 Atribut – Atribut yang Termasuk pada Kuadran I.....	80
Tabel 4.16 Atribut – Atribut yang Termasuk pada Kuadran II.....	81
Tabel 4.17 Atribut – Atribut yang Termasuk pada Kuadran III	82
Tabel 4.18 Atribut – Atribut yang Termasuk pada Kuadran IV	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	93
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	98
Lampiran 3 Tabulasi Data Hasil Kuisisioner.....	102
Lampiran 4 Hasil SPSS Uji Validitas Tingkat Kepentingan	106
Lampiran 5 Hasil SPSS Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	108
Lampiran 6 Hasil SPSS Uji Reliabilitas.....	110
Lampiran 7 Hasil SPSS <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	111
Lampiran 8 Surat Keputusan Dosen Bimbingan Skripsi	112
Lampiran 9 Buku Bimbingan.....	116
Lampiran 10 Surat Keputusan Ujian Sidang Sarjana.....	118

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik, (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- batamnews.co.id*. (2018, September 28). Retrieved from <https://www.batamnews.co.id/berita-38448-kunjungan-wisatawan-ke-bintan-naik-30-persen-lagoi-penyumbang-terbesar.html>
- Club Med Seasonal Integration*. (2018).
- Dwiyogo, W. D. (2009). *Olahraga dan Pembangunan*. Wineka Media.
- Guilford, J. P. (1956). *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Inskip, E. L. (1991). *Tourism Planning, An Integrated and Sustainable Development Approach*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Jackson, & Schinkel. (1981). *Recreational Activity Preferences of Resident and Tourist Campers in The Yellowknife Region*.
- Jayantara, I. P. (2016). *Watersport di Pantai Melasti Ungasan*. Universitas Udayana: Skripsi.
- Kaplan, R. M., & Saccuzo, D. P. (1993). *Reabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kemenpar. (2016). *Pembangunan Destinasi Pariwisata Prioritas 2016-2019*.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kusmaedi, N. (2002). *Olahraga Rekreasi dan Olahraga Tradisional*.
- Kusumaningrum, D. (2009). Persepsi Wisatawan Nusantara Terhadap Daya Tarik Wisata Di Kota Palembang. In *Tesis PS. Magister Kajian Pariwisata* (p. 16). Universitas Gajah Mada.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mill, R. C. (2007). *Resort Management and Operation*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Moleong, L. J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pendit, N. S. (1999). *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: PT Pradyna Paramita.
- Pendit, N. S. (2002). *Ilmu Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.

- Pristianto, Y. (2012). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menginap pada Hotel Bintang Mulia*.
- Rangkuti, F. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Measuring Customer Satisfaction)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Umar. (2003). *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Undang-Undang Kepariwisata no. 10*. (2009).
- Wardiyanta, M. (2006). *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: CV. Andi.