

**EVALUASI TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA FASILITAS DAN
ATRAKSI WISATA BERDASARKAN PERSEPSI PENGUNJUNG DI
WANA WISATA CURUG CIBODAS LEMBANG**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pariwisata Program Studi Manajemen Resort dan Leisure*



oleh:

Fauzan Aslam Kusumah

NIM 1403795

**MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2018**

**EVALUASI TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA FASILITAS DAN
ATRAKSI WISATA BERDASARKAN PERSEPSI PENGUNJUNG DI
WANA WISATA CURUG CIBODAS LEMBANG**

Oleh
Fauzan Aslam Kusumah

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

© Fauzan Aslam Kusumah 2018
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2018

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

Fauzan Aslam Kusumah
1403795

**EVALUASI TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA FASILITAS DAN
ATRAKSI WISATA BERDASARKAN PERSEPSI PENGUNJUNG DI
WANA WISATA CURUG CIBODAS LEMBANG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I

Fitri Rahmafitria, SP., M.Si.
NIP. 197410182008122001

Pembimbing II

Sri Marhanah, SS., MM.
NIP. 1981101 4200601 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure

Fitri Rahmafitria, SP., M.Si.
NIP. 197410182008122001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "Evaluasi Tingkat Kepentingan dan Kinerja Fasilitas dan Atraksi Wisata berdasarkan Persepsi Pengunjung di Wana Wisata Curug Cibodas" ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan tersebut, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 11 Agustus 2018
Yang Membuat Pernyataan

Fauzan Aslam Kusumah
NIM. 1403795

EVALUASI TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA FASILITAS DAN ATRAKSI WISATA BERDASARKAN PERSEPSI PENGUNJUNG DI WANA WISATA CURUG CIBODAS LEMBANG

ABSTRAK

Oleh

Fauzan Aslam Kusumah

1403795

Penelitian ini mengevaluasi tingkat kepentingan dan kinerja fasilitas dan atraksi wisata yang ditawarkan oleh pihak pengelola Wana Wisata Curug Cibodas Lembang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden yang ditentukan dengan teknik sampel *accidental sampling* dengan syarat responden sudah pernah mengunjungi Wana Wisata Curug Cibodas, Lembang. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dapat diperoleh melalui kuesioner yang disebar kepada responden dan observasi oleh penulis. Untuk menentukan rentang ranking dari nilai ordinal yang didapat dari hasil kuesioner, penulis menggunakan garis kontinum. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja (*importance and performance analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa hal-hal yang termasuk ke dalam kuadran I pada diagram kartesius yang berarti menjadi prioritas utama dalam pengembangan selanjutnya yaitu fasilitas aksesibilitas, kondisi fisik fasilitas gardu pandang, dan ketersediaan tempat sampah di dalam kawasan wana wisata. Adapun hal-hal yang termasuk ke dalam kuadran II pada diagram kartesius yang berarti menjadi keunggulan yang harus dipertahankan pada wana wisata ini yaitu keaslian atraksinya, seperti keaslian panorama alam, kejernihan air curug, dan kejernihan udara di pada kawasan wana wisata.

Kata kunci: *Fasilitas Wisata, Atraksi Wisata dan Importance and Performance Analysis.*

**EVALUATION OF IMPORTANCE AND PERFORMANCE RATE ON
TOURIST FACILITY AND ATTRACTION BASED ON VISITOR
PERCEPTION IN WANA WISATA CURUG CIBODAS LEMBANG**

ABSTRACT

By

Fauzan Aslam Kusumah
1403795

This research evaluate importance and performance rate of tourism facility and attraction in Wana Wisata Curug Cibodas Lembang. Research method in this research is descriptive analysis using quantitative approach, with conditional accidental sampling technique. In this research, data collection techniques is obtained through observations and questionnaires. To determine the range of rankings of the questionnaire, the researcher uses a continuum line. The data analysis technique in this research is using Importance and Performance Analysis. Based on the result of this research, it is found that the aspects which should become the main priority in the future development is the accessibility, watch tower facility, and the availability of trash can on tourism site. While the strength that need to be kept and maintained on this tourism site is the authenticity of the tourist attraction like the authenticity of the nature landscape, waterfall water purity and the air purity within the tourism site.

Key words: *Tourism Facility, Tourists Attraction , Importance and Performance Analysis*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	2
ABSTRACT	3
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	4
DAFTAR GAMBAR	6
DAFTAR TABEL	8
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kepariwisataaan (Pariwisata, Wisata, dan Pengunjung)	Error! Bookmark not defined.
2.2 Wisata Alam	Error! Bookmark not defined.
2.3 Fasilitas Wisata	Error! Bookmark not defined.
2.4 Atraksi Wisata	Error! Bookmark not defined.
2.5 Persepsi Pengunjung	Error! Bookmark not defined.
2.6 Importance and Performance Analysis dalam Penelitian Pariwisata.....	Error! Bookmark not defined.
2.7 Wana Wisata	Error! Bookmark not defined.
2.8 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.9 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Metode dan Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5 Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.

3.7	Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.8	Teknik Pengujian Instrumen Penelitian..	Error! Bookmark not defined.
3.9	Prosedur Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.10	Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Kondisi Fasilitas Wisata di Wana Wisata Curug Cibodas, Lembang	Error! Bookmark not defined.
4.2	Kondisi Atraksi Wisata di Wana Wisata Curug Cibodas, Lembang	Error! Bookmark not defined.
4.3	Profil Pengunjung	Error! Bookmark not defined.
4.4	Tingkat <i>Importance</i> (Tingkat Kepentingan) Fasilitas dan Atraksi Wisata Berdasarkan Persepsi Pengunjung	Error! Bookmark not defined.
4.5	Tingkat <i>Performance</i> (Tingkat Kinerja) Fasilitas dan Atraksi Wisata Berdasarkan Persepsi Pengunjung	Error! Bookmark not defined.
4.6	Evaluasi Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja (<i>Importance and Performance</i>) Fasilitas dan Atraksi Wisata di Wana Wisata Curug Cibodas Lembang	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Rekomendasi.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....		10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	34
Gambar 4.1 Saung Tempat Makan dan Minum	37
Gambar 4.2 Tempat Sampah pada Wana Wisata	37
Gambar 4.3 Kondisi Jalan dan Papan Penunjuk Jalan Menuju Wana Wisata	38
Gambar 4.4 Fasilitas Platform Foto	38
Gambar 4.5 Fasilitas Gardu Pandang	39
Gambar 4.6 Fasilitas <i>Playground</i>	40
Gambar 4.7 Kondisi Jalan Setapak.....	40
Gambar 4.8 Fasilitas Mushola.....	41
Gambar 4.9 Fasilitas Toilet	42
Gambar 4.10 Pos pada Wana Wisata	43
Gambar 4.11 Bentuk Bangunan pada Wana Wisata	44
Gambar 4.12 Curug Cibodas	45
Gambar 4.13 Lanskap Kawasan Wana Wisata	45
Gambar 4.14 Asuransi yang terdapat pada Tiket	46
Gambar 4.15 Grafik Rentang Usia Responden	47
Gambar 4.16 Grafik Transportasi Responden.....	48
Gambar 4.17 Grafik Lama Kunjungan Responden.....	48
Gambar 4.18 Grafik Penghasilan Responden.....	49
Gambar 4.19 Grafik Kelompok Kunjungan Responden	50
Gambar 4.20 Grafik Pekerjaan Responden	51
Gambar 4.21 Garis Kontinum Kepentingan Fasilitas Makan dan Minum.....	53
Gambar 4.22 Garis Kontinum Kepentingan Fasilitas Aksesibilitas.....	54
Gambar 4.23 Garis Kontinum Kepentingan Fasilitas Sanitasi.....	56
Gambar 4.24 Garis Kontinum Kepentingan Fasilitas Aktif	57
Gambar 4.25 Garis Kontinum Kepentingan Fasilitas Penunjang.....	58
Gambar 4.26 Garis Kontinum Kepentingan Keaslian Atraksi	60
Gambar 4.27 Garis Kontinum Kepentingan Keberagaman Atraksi	61
Gambar 4.28 Garis Kontinum Kepentingan Keunikan Atraksi	62
Gambar 4.29 Garis Kontinum Kepentingan Kemenarikan Atraksi	64

Gambar 4.30	Garis Kontinum Kepentingan Keamanan Atraksi	65
Gambar 4.31	Garis Kontinum Kepentingan Fasilitas Wisata	66
Gambar 4.32	Garis Kontinum Kepentingan Fasilitas dan Atraksi	66
Gambar 4.33	Garis Kontinum Kinerja Fasilitas Makan dan Minum	67
Gambar 4.34	Garis Kontinum Kinerja Fasilitas Aksesibilitas	67
Gambar 4.35	Garis Kontinum Kinerja Fasilitas Sanitasi	68
Gambar 4.36	Garis Kontinum Kinerja Fasilitas Aktif	69
Gambar 4.37	Garis Kontinum Kinerja Fasilitas Penunjang	69
Gambar 4.38	Garis Kontinum Kinerja Keaslian Atraksi	70
Gambar 4.39	Garis Kontinum Kinerja Keberagaman Atraksi	71
Gambar 4.40	Garis Kontinum Kinerja Keunikan Atraksi	71
Gambar 4.41	Garis Kontinum Kinerja Kemenarikan Atraksi	72
Gambar 4.42	Garis Kontinum Kinerja Keamanan Atraksi	73
Gambar 4.43	Garis Kontinum Kinerja Fasilitas Wisata.....	74
Gambar 4.44	Garis Kontinum Kinerja Atraksi Wisata	76
Gambar 4.45	Garis Kontinum Kinerja Fasilitas dan Atraksi Wisata.....	78
Gambar 4.46	Diagram Kartesius Hasil Analisis.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Data Kunjungan.....	17
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	20
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kepentingan	28
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	30
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	31
Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan Fasilitas Makan dan Minum	51
Tabel 4.2 Tingkat Kepentingan Fasilitas Aksesibilitas	53
Tabel 4.3 Tingkat Kepentingan Fasilitas Sanitasi	54
Tabel 4.4 Tingkat Kepentingan Fasilitas Aktif	54
Tabel 4.5 Tingkat Kepentingan Fasilitas Penunjang.....	55
Tabel 4.6 Tingkat Kepentingan Keaslian Atraksi	55
Tabel 4.7 Tingkat Kepentingan Keberagaman Atraksi	56
Tabel 4.8 Tingkat Kepentingan Keunikan Atraksi.....	56
Tabel 4.9 Tingkat Kepentingan Kemenarikan Atraksi.....	57
Tabel 4.10 Tingkat Kepentingan Keamanan Atraksi	58
Tabel 4.11 Tingkat Kepentingan Fasilitas dan Atraksi Wisata	58
Tabel 4.12 Tingkat Kinerja Fasilitas Makan dan Minum	59
Tabel 4.13 Tingkat Kinerja Fasilitas Aksesibilitas	60
Tabel 4.14 Tingkat Kinerja Fasilitas Sanitasi	62
Tabel 4.15 Tingkat Kinerja Fasilitas Aktif.....	63
Tabel 4.16 Tingkat Kinerja Fasilitas Penunjang	64
Tabel 4.17 Tingkat Kinerja Keaslian Atraksi.....	66
Tabel 4.18 Tingkat Kinerja Keberagaman Atraksi	67
Tabel 4.19 Tingkat Kinerja Keunikan Atraksi	68
Tabel 4.20 Tingkat Kinerja Kemenarikan Atraksi	70
Tabel 4.21 Tingkat Kinerja Keamanan Atraksi.....	71
Tabel 4.22 Tingkat Kinerja Fasilitas dan Atraksi Wisata	72
Tabel 4.23 Penilaian Skor Tingkat Kesesuaian Pada Setiap Indikator Fasilitas dan Atraksi Wisata di Wana Wisata Curug Cibodas.....	76

Tabel 4.24 Penilaian Skor Tingkat Kesesuaian Pada Setiap Sub Variabel Fasilitas dan Atraksi Wisata di Wana Wisata Curug Cibodas	77
Tabel 4.25 Rata-Rata Nilai Tingkat Kinerja dan Rata-Rata Nilai Tingkat Kepentingan pada setiap Indikator Fasilitas dan Atraksi Wisata	79

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Baud-Bovy, M dan Lawson F. 1998. *Tourism & Recreation, Handbook of Planning and Design*. Oxford: Architectural Press
- Bukart, A. J. dan Medlik S. 1974. *Tourism: Past, Present, and Future*. London: William Heineman Professional Publishing Ltd.
- Emzir. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan, Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Evans, Michael R dan Chon, Kye-Sung. 1998. *Formulating and Evaluating Tourism Policy Using Importance and Performance Analysis*. Virginia Polytechnic Institute and State University
- Kaplan, Robert M dan Saccuzo, Dennis P. (1993). *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi 3. Terjemahan: Handoko. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Kusmayadi .2004. *Statistika Pariwisata Deskriptif*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Marpaung, Happy. 2002. *Pengantar Pariwisata*. Bandung : Alfabeta.
- Nazir, M. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sontani, Uep Tatang dan Sambas Ali Muhidin.(2011). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Karya Adhika Utama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. (cetakan keempat). Jakarta: Rineka Cipta
- Suwantoro, G. 1997. *Dasar-dasar Pariwisata*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan

Warpani. 2007. *Pariwisata dalam Tata Ruang Wilayah*. Bandung: Penerbit ITB

Yoeti, Oka A. 1997. *Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Angkasa

Yoeti, Oka A. 2008. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: PT.

Pradnya Paramita