

**TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP  
FASILITAS WISATA DI JATILUHUR VALLEY AND RESORT  
KABUPATEN PURWAKARTA**

**PROYEK AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Program Diploma IV



Oleh:

ANNISA NURFHADILLAH JULLYANI

NIM: 201721767

**PROGRAM STUDI  
MANAJEMEN DESTINASI PARIWISATA  
JURUSAN KEPARIWISATAAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA  
BANDUNG**

**2021**

# LEMBAR PENGESAHAN

## JUDUL PROYEK AKHIR

TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP FASILITAS WISATA DI  
JATILUHUR VALLEY AND RESORT KABUPATEN PURWAKARTA

NAMA : ANNISA NURFHADILLAH JULLYANI  
NIM : 201721767  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DESTINASI PARIWISATA

Bandung, Desember 2021

Pembimbing I,



Hari Ristanto, BBA., M.Sc.  
NIP. 196809151999031001

Pembimbing II,



Tatang Sopian, S.Pd., M.Hum.  
NIP. 197010092006051001

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan  
Kemahasiswaan

Menyetujui,

Plt. Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata  
Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc.  
NIP. 19710506199808031001

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc.  
NIP. 19710506199808031001

## **MOTTO**

Sistem pendidikan yang bijaksana setidaknya akan mengajarkan kita betapa sedikitnya yang belum diketahui oleh manusia, seberapa banyak yang masih harus ia pelajari.

*Sir John Lubbock*

## **PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya tugas akhir ini, penulis mempersembahkan kepada:

1. Keluarga penulis yang telah senantiasa membantu dan mendukung dalam menyelesaikan proyek akhir ini.
2. Segenap civitas akademika kampus Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, staf pengajar, karyawan, dan seluruh mahasiswa semoga tetap semangat dalam beraktivitas mengisi hari-hari di kampus Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Teman-teman penulis baik teman MDP-17, adik kelas, kakak kelas yang ada di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, maupun teman dari SD, SMP dan SMA yang telah memberi masukan, semangat, dan arahan hingga akhirnya dapat menyelesaikan proyek akhir ini.

## PERNYATAAN MAHASISWA

### PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Annisa Nurfhadillah Jullyani  
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 19 Juli 1999  
NIM : 201721767  
Program Studi : Manajemen Destinasi Pariwisata (MDP)  
Jurusan : Kepariwisataan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: "Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas Wisata di Jatiluhur Valley Resort Kabupaten Purwakarta" ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 10 Oktober 2021

Yang membuat pernyataan,



**ANNISA NURFHADILLAH JULLYANI**

NIM. 201721767

## ABSTRAK

Jatiluhur Valley and Resort merupakan salah satu destinasi wisata di Kabupaten Purwakarta yang menyajikan berbagai daya tarik wisata, diantaranya Bendungan Jatiluhur, Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort, Jatiluhur Water World, dan Istora Café & Resto. Jumlah kunjungan wisatawan Jatiluhur Valley and Resort yang tercatat oleh DISPORAPARBUD Kab. Purwakarta pada tahun 2020 meningkat setiap tahunnya, namun masih adanya keluhan seperti kurangnya ketersediaan air bersuhu panas untuk mandi di Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort, harga tiket masuk terlalu mahal yang tidak sebanding dengan fasilitasnya di Jatiluhur Water World, serta tidak terjaganya kebersihan toilet di Istora Café & Resto dapat menghambat wisatawan dalam menikmati daya tarik wisata dan mempengaruhi kepuasan wisatawan. Dengan menggunakan *lodging* (penginapan), *food & beverage* (makan dan minum), *support services* (layanan pendukung), dan *infrastructure* (infrastruktur) serta *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai alat analisis pada penelitian ini dengan metode penelitian kuantitatif deskriptif, didapat 220 responden dengan membagikan kuesioner kepada wisatawan yang pernah mengunjungi dan menggunakan fasilitas di Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valley Resort, Istora Café dan Resto, dan Jatiluhur Water World. Penelitian ini akan menghasilkan rekomendasi untuk pengelola Jatiluhur Valley and Resort untuk lebih memperhatikan indikator-indikator yang dianggap penting oleh wisatawan dan memperbaiki indikator-indikator yang dianggap kurang oleh wisatawan sehingga dapat meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Jatiluhur Valley and Resort.

**Kata Kunci: Kepuasan Wisatawan, Fasilitas Wisata, Jatiluhur Valley and Resort**

## ABSTRACT

*Jatiluhur Valley and Resort is one of the tourist destinations in Purwakarta Regency that presents various tourist attractions, including Jatiluhur Dam, Jatiluhur Valley Resort Hotel and Bungalows, Jatiluhur Water World, and Istora Café & Resto. The number of Jatiluhur Valley and Resort tourist visits recorded by DISPORAPARBUD Kab. Purwakarta in 2020 increased every year, but there are still complaints such as the lack of availability of hot water for bathing at the Jatiluhur Valley Resort Hotels and Bungalows, the price of admission is too expensive which is not comparable to the facilities at Jatiluhur Water World, and the lack of toilet hygiene at Istora Café & Resto can inhibit tourists in enjoying tourist attractions and affect tourist satisfaction. By using lodging, food & beverage, support services, and infrastructure as well as Importance Performance Analysis (IPA) as an analytical tool in this study with quantitative descriptive research methods, obtained 220 respondents by distributing questionnaires to tourists who had visited and used the facilities at Jatiluhur Valley Resort Hotels and Bungalows, Istora Café and Resto, and Jatiluhur Water World. This research will produce recommendations for Jatiluhur Valley and Resort managers to pay more attention to indicators that are considered important by tourists and improve indicators that are considered lacking by tourists so as to increase the satisfaction of tourists visiting Jatiluhur Valley and Resort.*

***Keywords: Tourist Satisfaction, Tourist Facilities, Jatiluhur Valley and Resort***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan memberikan judul **“Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Wisata di Jatiluhur Valley and Resort Kabupaten Purwakarta”**. Proyek Akhir ini penulis susun sebagai syarat untuk kelulusan dalam menyelesaikan Program Diploma IV pada Program Studi Manajemen Destinasi Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Terselesainya Proyek Akhir ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu dengan penuh keikhlasan penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. sebagai Plt. Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dan sebagai Kepala Bagian Akademik dan Kemahasiswaan di sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak R. Wisnu Rahtomo, S.Sos., MT. selaku Ketua Jurusan Kepariwisataan.
3. Bapak Sugeng Hermanto, S.Sos., MM.Par. selaku Ketua Program Studi Manajemen Destinasi Pariwisata.
4. Bapak Hari Ristanto, BBA., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan arahan selama proses penyusunan Proyek Akhir ini.
5. Bapak Tatang Sopian, S.Pd., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan arahan selama proses penyusunan Proyek Akhir ini.
6. Seluruh dosen dan staff pengajar Program Studi Manajemen Destinasi Pariwisata yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama penulis menjalankan pendidikan di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
7. Orangtua penulis yang selalu mendukung dan mendoakan penulis.
8. Teman-teman Manajemen Destinasi Pariwisata 2017.



Akhir kata penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih banyak kekurangan. Maka dari itu, kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak sangat diperlukan.

Bandung, Desember 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Kajian Teori.....	5
1. Fasilitas Wisata.....	5
2. Resort.....	8
3. Kepuasan Konsumen.....	9
4. Importance Performance of Analysis (IPA).....	12
B. Kerangka Berpikir.....	14
BAB III.....	15
METODE PENELITIAN.....	15
A. Pendekatan Penelitian.....	15
B. Objek Penelitian.....	15
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	16
1. Populasi.....	16
2. Sampel.....	16
D. Metode Pengumpulan Data.....	16
1. Teknik Pengumpulan Data.....	16

2.	Alat Kumpul Data.....	17
E.	Definisi Operasional Variabel.....	18
F.	Analisis data.....	19
1.	Uji Validitas.....	19
2.	Uji Realibilitas.....	21
G.	Jadwal Penelitian.....	24
BAB IV.....		25
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		25
A.	Gambaran Umum Jatiluhur Valley and Resort.....	25
B.	Demografi Wisatawan.....	31
C.	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	35
1.	Data Temuan.....	35
2.	Pembahasan dan Analisis Data.....	40
BAB V.....		52
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....		52
A.	Kesimpulan.....	52
B.	Rekomendasi.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....		57
LAMPIRAN.....		59

## DAFTAR TABEL

1.	Jumlah Kunjungan Wisatawan Jatiluhur Valley and Resort.....	2
2.	Operasional Variabel.....	18
3.	Hasil Uji Validitas.....	20
4.	Pedoman Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi.....	22
5.	Hasil Uji Realibilitas.....	22
6.	Jadwal Penelitian.....	24
7.	Tingkat Performance (Kinerja) dan Tingkat Expectation (Harapan) Fasilitas Wisata di Jatiluhur Valley and Resort.....	35
8.	Tingkat Kesesuaian Performance (Kinerja) dan Expectation (Harapan) Dimensi Lodging (Penginapan) .....	42
9.	Tingkat Kesesuaian Performance (Kinerja) dan Expectation (Harapan) Dimensi Food & Beverage (Makan dan Minum).....	44
10.	Tingkat Kesesuaian Performance (Kinerja) dan Expectation (Harapan) Dimensi Support Services (Layanan Pendukung).....	47
11.	Tingkat Kesesuaian Performance (Kinerja) dan Expectation (Harapan) Dimensi Infrastructure (Infrastruktur).....	49

## DAFTAR GAMBAR

1.	Atraksi Wisata yang Dikelola Oleh Masyarakat.....	26
2.	Hotel dan Bungalow Jatiluhur Valey Resort.....	27
3.	Jatiluhur Water World.....	28
4.	D'Bay Water Sport Center.....	29
5.	Istora Café & Resto.....	30
6.	Jenis Kelamin Wisatawan.....	31
7.	Pekerjaan Wisatawan.....	31
8.	Usia Wisatawan.....	32
9.	Pendidikan Wisatawan.....	32
10.	Kunjungan ke Jatiluhur Valley and Resort.....	33
11.	Kesediaan Wisatawan Berkunjung Kembali.....	33
12.	Kesediaan Merekomendasikan kepada Kerabat.....	34
13.	Diagram Kartesius Lodging (Penginapan) .....	43
14.	Diagram Kartesius Food & Beverage (Makan & Minum) .....	45
15.	Diagram Kartesius Support Services (Layanan Pendukung) .....	48
16.	Diagram Kartesius Infrastructure (Infrastruktur) .....	50
17.	Ilustrasi Tourist Information Center (TIC) .....	55
18.	Rambu Petunjuk Jurusan Khusus Lokasi dan Kawasan Wisata.....	56

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber dari Buku

- Alma, Buchari. 2001. *Kewirausahaan*. Bandung: Bima Cipta.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Chi, Christina Geng-Qing & Hailin Qu. 2008. "Examining The Structural Relationships of Destination Image, Tourist Satisfaction and Destination Loyalty: An Integrated Approach". *Tourism Management*. Vol. 29: 15.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas. Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Marlina, Endy. 2008. *Panduan Perancangan Bangunan Komersial*. Yogyakarta: Andy.
- Marpaung. 2002. *Pengetahuan Kepariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Mill, Robert Christie. 2010. *Tourism the International Business*. Hongkong: The Open University of Hongkong.
- Nawawi, H. 2001. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.
- Nazir. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- O'Shannessy et al. (2001). *Accommodation Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Payangan, Otto R. 2014. *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Bogor: IPB Press.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Russeffendi, E.T. 2010. *Dasar-Dasar Penelitian Pendidikan dan Bidang Non Eksakta Lainnya*. Bandung: Tarsito.
- Soekadijo, R. G. 2000. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumayang. 2003. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suryadana, Liga, M & Octavia, Vanny. 2015. *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.

- Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yola, Melfa, & Budianto, Duwi. (2013). *Jurnal Optimasi Sistem Industri. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*, 301-309.
- Yoeti, Oka. 2003. *Tours and Travel Marketing*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Zuriah, Nuzul. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial Pendidikan Teori-Aplikasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

### **Sumber dari Publikasi Pemerintah**

- Data Kunjungan Pariwisata DISPORAPARBUD Kabupaten Purwakarta Tahun 2020.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Nasional Tahun 2010 – 2025.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 13 Tahun 2014 Tentang Rambu Lalu Lintas.

### **Sumber dari Website**

- <http://preview.jasatirta2.co.id/pjtII.php?x=pengusahaan&z=4f4de6a7df71ea2e7e6dd5b8213af2ae&y=detail> (diakses pada tanggal 5 Juni 2021)
- jasatirta2.co.id (diakses pada tanggal 6 September 2021)