

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP
DESTINASI WISATA BUDAYA DI TAMAN PURBAKALA
KERAJAAN SRIWIJAYA KECAMATAN GANDUS**



Disusun Oleh:
Haris Heryadi
NPM: 2018.28.0021

**PROGRAM STRATA 1
PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
PALEMBANG
2023**

TUGAS AKHIR
ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP
DESTINASI WISATA BUDAYA DI TAMAN PURBAKALA
KERAJAAN SRIWIJAYA KECAMATAN GANDUS



Disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Studi guna memperoleh
Gelar Serjana Perencanaan Wilayah dan Kota

Disusun Oleh:
Haris Heryadi
NPM: 2018.28.0021

PROGRAM STRATA 1
PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
PALEMBANG

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP DESTINASI
WISATA BUDAYA DI TAMAN PURBAKALA KERAJAAN SRIWIJAYA
KECAMATAN GANDUS**

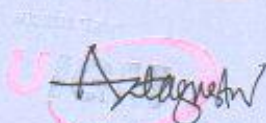
Oleh :

Haris Heryadi

NPM : 2018.28.0021

**Palembang, 03 Agustus 2023
Menyetujui**

Dekan Fakultas Teknik



Anta Sartika, S.T., M.T
NIDN : 0214047401

**Ketua Program Studi
Perencanaan Wilayah dan Kota**



Dr. Endy Agustian, S.T., M.Eng
NIDN 0218089301

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Destinasi

Wisata Budaya Di Taman Purbakala Kerajaan

Sriwijaya Kecamatan Gandus

TUGAS AKHIR

Oleh :

Haris Hervadi

NPM : 2018.28.0021

Palembang, 03 Agustus 2023

Menyetujui

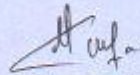
Pembimbing I



Zenal Mutagin, S.T., M.Si

NIDN : 0224027501

Pembimbing II



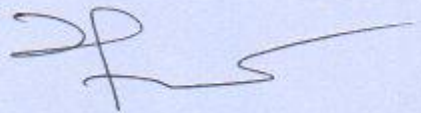
Hala Haidir, S.T., M.P.W.K

NIDN : 0225129401

Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota

Universitas Indo Global Mandiri

Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota



Dr. Endy Agustian, S.T., M.Eng

NIDN 0218089301

**ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP DESTINASI
WISATA BUDAYA DI TAMAN PURBAKALA KERAJAAN SRIWIJAYA
KECAMATAN GANDUS**

**Tugas Akhir diajukan kepada
Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas Teknik Universitas Indo Global Mandiri**

Oleh :

**HARIS HERYADI
2018.28.0021**

Diajukan pada Sidang Ujian Tugas Akhir
Tanggal 03 Agustus 2023

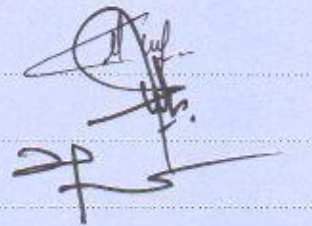
Dinyatakan Lulus
Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Perencanaan Wilayah Kota

Palembang, 03 Agustus 2023
Tim Peguji :

Dosen Penguji I : Hala Haidir, S.T., M.P.W.K

Dose Penguji II : Hendry Natanael Gumano, S.T., M.PWK

Dosen Penguji III : Dr. Endy Agustian, S.T., M.Eng



Mengetahui

**Ketua Program Studi
Perencanaan Wilayah dan Kota
Fakultas Teknik Universitas Indo Global Mandiri**



Dr. Endy Agustian, S.T., M.Eng

NIDN : 0218089301

LEMBAR PERSETUJUAN REVISI TUGAS AKHIR

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Haris Heryadi

NPM : 2018280021

Prodi : Perencanaan Wilayah dan Kota

Judul : Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Destinasi Wisata Budaya di Taman purbakala Kerajaan Sriwijaya Kecamatan Gandus

Dikeluarkan Pada Tanggal :
Palembang, 03 Agustus 2023

Penguji Tugas Akhir

Tanggal 18 Ketua Penguji

Tanggal 18 Penguji II

Tanggal 18 Penguji III



.....
Hala Haidir, S.T., M.P.W.K
NIDN 0225129401



.....
Hendry Natanael Gumano, S.T., M.P.W.K
NIDN : 0224027501



.....
Dr. Endy Agustian, S.T., M.Eng
NIDN 0218089301

Dekan Fakultas Teknik



.....
Anta Sastika, S.T., M.T
NIDN : 0214047401

**Ketua Program Studi
Perencanaan Wilayah dan Kota**



.....
Dr. Endy Agustian, S.T., M.Eng
NIDN 0218089301



SURAT PERNYATAAN
FM-PM-09 3/13-02/R0

Dengan ini saya menyatakan dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya / pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Acuan / Daftar Pustaka.

Apabila ditemukan suatu jiplakan / plagiat, maka saya bersedia menerima akibat berupa sanksi akademis dan sanksi lain yang diberikan oleh yang berwenang sesuai ketentuan, peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Palembang, 18 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



(Haris Hervadi)

NPM : 2018280021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pengunjung terhadap destinasi wisata budaya di taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya Kecamatan Gandus. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskripsi kuantitatif. Peneliti menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja setiap perubah (atribut) untuk seluruh responden sedangkan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari indikator-indikator yang diamati. Populasi peneliti adalah pengunjung taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya Kecamatan Gandus. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diambil data yang disesuaikan tiap sasaran menggunakan data sekunder dan data primer yaitu observasi dan kuisioner. Berdasarkan data yang diperoleh perhitungan metode CSI tingkat kepuasan pengunjung pada destinasi wisata budaya di taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya Kecamatan Gandus secara menyeluruh dengan metode CSI dapat nilai 34.27 %. Nilai CSI ini diperoleh dari pembagian antara total nilai Weight Score (WS) dengan skala maksimum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 5 dan mengalikan dengan 100%. Nilai ini menunjukkan pada kriteria kurang puas. Hal ini mengartikan sebagian besar pengunjung merasa kurang puas dengan destinasi wisata budaya di Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya Kecamatan Gandus yang diberikan Akan tetapi, sebaiknya pihak pengelola Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya Kecamatan Gandus terus melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan, agar pengunjung merasa sangat puas dengan destinasi wisata budaya di Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya Kecamatan Gandus secara keseluruhan. Hal ini disebabkan masih ada 65.73% pengunjung yang kurang puas.

Kata-kata kunci : Kepuasan Pengunjung, Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya Kecamatan Gandus, IPA, CSI

ABSTRACT

This study aims to obtain an overview of visitor satisfaction with cultural tourism destinations in the Sriwijaya Kingdom Archaeological Park, Gandus District. The type of research used is a type of quantitative description research. Researchers use the IPA method (Importance Performance Analysis) is used to determine the level of importance and performance of each change (attribute) for all respondents while the CSI (Customer Satisfaction Index) method is used to determine the overall level of user satisfaction by taking into account the level of importance of the indicators observed. The research population was visitors to the Sriwijaya Kingdom Archaeological Park, Gandus District. Data collection techniques in this study were taken according to each target using secondary data and primary data, namely observation and questionnaires. Based on the data obtained by calculating the CSI method, the level of visitor satisfaction at cultural tourism destinations in the Archaeological Park of the Sriwijaya Kingdom, Gandus District as a whole, using the CSI method obtained a value of 34.27%. This CSI value is obtained from the division between the total Weight Score (WS) value and the maximum scale used in this study, namely 5 and multiplying by 100%. This value shows the unsatisfied criteria. This means that most visitors are dissatisfied with the cultural tourism destinations at the Sriwijaya Kingdom Archaeological Park, Gandus District, which are given. However, it is best if the management of the Sriwijaya Royal Archaeological Park, Gandus District, continues to make improvements to service quality, so that visitors feel very satisfied with cultural tourism destinations. in the Archaeological Park of the Sriwijaya Kingdom, Gandus District as a whole. This is because there are still 65.73% dissatisfied visitors.

Keywords : *Visitor Satisfaction, Archaeological Park of Sriwijaya Kingdom, Gandus District, IPA, CSI.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur Allhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Destinasi Wisata Budaya Di Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya Kecamatan Gandus”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Strata-1 jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, pada Fakultas Teknik Universitas Indo Global Mandiri.

Dengan selesainya laporan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Anta Sastika S.T, M.T selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Indo Global Mandiri.
2. Bapak Dr. Endy Agustian, ST.,M.Eng sebagai Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Indo Global Mandiri
3. Bapak Zenal Mutaqin, S.T,M.Si selaku Dosen Pembimbing Pertama Skripsi.
4. Bapak Hala Haidir, ST.,M.P.W.K selaku sebagai Dosen Pembimbing Kedua Skripsi.
5. Bapak/ibu dosen Perencanaan Wilayah dan Kota yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama pendidikan diperkuliahan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI	iv
PERSETUJUAN REVISI DEWAN PENGUJI	v
PERNYATAAN KEASLIAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Sasaran	5
1.3.1 Tujuan	5
1.3.2 Sasaran.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Studi	6
1.5.1 Ruang Lingkup Wilayah ...	7
1.5.2 Ruang Lingkup Materi.....	9
1.6 Penelitian Terdahulu	9
1.6.1 Variabel Terpilih	16
1.7 Kerangka Pemikiran.....	18
1.8 Sistematika Penulisan	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan Pengunjung	20
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pengunjung	20

2.1.1.1	Manfaat Kepuasan Pengunjung	21
2.1.1.2	Faktor-faktor yang menentukan kepuasan pengunjung	22
2.1.1.3	Tingkat Kepuasan Kualitas Pelayanan Pengunjung	24
2.1.1.4	Pengukuran Kepuasan	25
2.1.2	Pariwisata	26
2.1.2.1	Pengertian Pariwisata	26
2.1.2.2	Produk pariwisata.....	27
2.1.3	Destinasi Pariwisata.....	29
2.1.3.1	Definisi Citra Destinasi	30
2.1.3.2	Daya Tarik Destinasi Pariwisata.....	31
2.1.4	Objek Wisata	33
2.1.4.1	Pengertian Objek Wisata	33
2.1.4.2	Jenis-Jenis Objek Wisata.....	33
 BAB III METODOLOGI		
3.1	Pendekatan Penelitian	35
3.2	Populasi dan Sampel	35
3.2.1	Populasi.....	35
3.2.2	Teknik Penarikan Sampel	36
3.3	Jenis Pengumpulan Data.....	37
3.4	Teknik Pengumpulan Data	38
3.5	Kebutuhan Data	39
3.6	Variabel Penelitian	42
3.7	Teknik Penelitian	43
3.8	Metode Analisis Data	44
3.8.1	Teknik Analisis Data	45
3.8.2	Tahapan Analisis	45
3.9	Uji Instrumen Penelitian	46
3.9.1	Importance Performance Analysis (IPA).....	47
3.9.2	Customer Satisfaction Index (CSI).....	49
3.9.3	Skala Pengukuran	51
3.10	Jadwal Penelitian.....	58

BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH STUDI

4.1 Gambaran Umum Wilayah Kota Palembang	59
4.2 Gambaran Umum Wilayah Kecamatan Gandus	62
4.2.1 Wilayah Administrasi	61
4.3 Gambaran Umum Wilayah Kecamatan Gandus	63
4.4. Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya Kecamatan Gandus	
Kota Palembang	63
4.4.1 Kondisi Wilayah Penelitian	64
4.4.1.1 Lokasi Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya	64
4.4.1.2 Temuan Purbakala Kerajaan Sriwijaya	65
4.4.2 Pembangunan Taman Purbakala	66
4.4.3 Hambatan Yang Dialami Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya	67
4.4.4 Jumlah Wisatawan	67

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 Identifikasi Kondisi Eksisting Sarana Dan Prasaran	70
5.1.1 Toilet Umum	70
5.1.2 Area Parkir	72
5.1.3 Masjid	74
5.1.4 Tempat Sampah	76
5.1.5 Karakteristik Responden	78
5.1.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
5.1.5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	79
5.1.5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	79
5.1.5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung	81
5.2 Uji Instrumen Penelitian	82
5.2.1 Uji Validitas	82
5.2.2 Uji Reliabilitas	88
5.3 Analisa dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)	89
5.3.1 Perhitungan Tingkat Kesesuaian	90
5.3.2 Perhitungan Rata-Rata Indikator	96
5.3.3 Perhitungan Tingkat Prioritas	98

5.3.4	Analisa dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)	104
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan.....	110
6.2	Saran.....	112