

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PENGARUH KUALITAS FASILITAS FISIK TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG SETU BABAKAN BETAWI**

**Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan**



Dibuat oleh :

FAWWAZ YASYKUR ZIDAN

NIM : 21700022

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

2025

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PENGARUH KUALITAS FASILITAS FISIK TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG SETU BABAKAN BETAWI**

**Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan**



Dibuat oleh :

FAWWAZ YASYKUR ZIDAN

NIM : 21700022

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pengunjung Setu Babakan Betawi
Penulis : Fawwaz Yasykur Zidan
NIM : 21700022
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

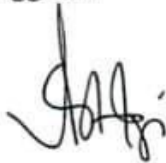
Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Jumat, 8 Agustus tanggal 2025

Disahkan Oleh:
Ketua Penguji,



Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par
NIP.198804112020121008

Anggota 1



Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., M.M
NIP.199112092019032023

Anggota 2



Akhmad Guntawan S.S., M.Pd
NIP.197305192024211001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata



Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M
NIP. 198605092019032011

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir: Pengaruh Kualitas Fasilitas Fisik Terhadap
Kepuasan Pengunjung Setu Babakan Betawi

Penulis : Fawwaz Yasykur Zidan
NIM : 21700022
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.
Ditandatangani di Jakarta, 20 Juni 2025

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Antinah Latif, S. Kp.G., M. KM
NIP. 199112092019032023



Akhmad Guntawan, S.S., M.Pd
NIP.197305192024211001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi



Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., M.M
NIP. 199003062020122013

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBASPLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fawwaz Yasykur Zidan
NIM : 21700022
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2024/2025

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:
"Pengaruh Kualitas Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pengunjung
Setu Babakan Betawi"

**adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari
plagiarisme.**

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan
pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan
yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-
benarnya.

Jakarta, 29 Juli 2025
Yang menyatakan,



Fawwaz Yasykur Zidan
21700022

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fawwaz Yasykur Zidan
NIM : 21700022
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2024/2025

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pengunjung Setu Babakan Betawi.”

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 29 Juli 2025
Yang menyatakan,

Materai 10.000
Tanda tangan



Fawwaz Yasyur Zidan
217000022

ABSTRAK

This study aims to examine the extent to which the quality of physical facilities affects visitor satisfaction at the Setu Babakan Betawi cultural tourism area in South Jakarta. A quantitative method was applied by distributing questionnaires to 380 respondents. The results reveal that physical facilities such as parking areas, toilets, waiting rooms, places of worship, and building design significantly influence visitor satisfaction. Based on simple linear regression analysis, physical facility quality accounts for 50.2% of visitor satisfaction, with a correlation coefficient of 0.791. This indicates that the better the available facilities, the higher the visitor satisfaction. Therefore, continuous improvements in physical infrastructure are essential to enhance the tourist experience at Setu Babakan.

Keywords: Physical Facility Quality, Visitor Satisfaction, Setu Babakan Betawi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas fasilitas fisik terhadap kepuasan pengunjung di kawasan wisata budaya Setu Babakan Betawi, Jakarta Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 380 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas fisik seperti area parkir, toilet, ruang tunggu, tempat ibadah, dan desain bangunan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Berdasarkan analisis regresi linier sederhana, kualitas fasilitas fisik menyumbang sebesar 50,2% terhadap kepuasan pengunjung, dengan nilai korelasi sebesar 0,791. Artinya, semakin baik fasilitas fisik yang tersedia, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, pengelola perlu terus melakukan perbaikan fasilitas fisik agar pengalaman wisata di Setu Babakan semakin berkesan dan memuaskan.

Kata kunci: Kualitas Fasilitas Fisik, Kepuasan Pengunjung, Setu Babakan Betawi

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmatnyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS FASILITAS FISIK TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG SETU BABAKAN BETAWI”

Tepat pada waktunya.

Tujuan skripsi ini merupakan salah satu syarat atau proses yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana di Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Media Kreatif pada jenjang Diploma 4. Dalam penyusunan Skripsi penelitian ini penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak dan tak lupa pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan moril maupun materil sehingga penyusunan proposal penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Tipri Rose Kartika, MM., selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta.
2. Dr. Handika Dany Rahmayanti, M.Si Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd, M.M., selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
4. Swastono Putro Pirastyo, S. Par., M. Par. Selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata.
5. Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., M.M. Selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta
6. Antinah Latif, S. Kp.G., M. KM M.Pd. selaku Pembimbing 1
7. Akhmad Guntawan, S.S.,. selaku Pembimbing 2
8. Ketua Pengelola Setu Babakan Betwi yang telah mengizinkan Setu Babakan sebagai objek penelitian
9. Keluarga saya yang dengan penuh kesabaran, kasih sayang, serta doa yang tak pernah putus, selalu menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah

hidup penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan dan dukungan yang tak ternilai harganya.

10. Teman-teman terdekat, khususnya Abiyu, Ali, Daffa, Dimas, Kelvin, Tubagus yang telah meluangkan waktu untuk berdiskusi dan membantu penulis dalam penajaman materi, berbagi referensi, dan memberikan perspektif yang memperkaya isi skripsi ini. Terima kasih atas semangat dan kebersamaan yang begitu berarti.
11. Rekan-rekan Program Studi Pengelolaan Perhotelan angkatan 2021 atas dukungan, semangat, dan kebersamaan selama menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini. Kehadiran dan kerja sama kalian telah memberikan warna serta motivasi tersendiri dalam perjalanan akademik saya.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan karya ini, masih terdapat banyak kekurangan yang mungkin luput dari perhatian. Hal ini tentu menjadi bahan refleksi sekaligus pembelajaran yang sangat berarti bagi penulis. Namun demikian, dengan segala keterbatasan yang ada, penulis telah berusaha menyusun karya ini sebaik mungkin, dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi salah satu kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu di bidang terkait.

Penulis,

Jakarta, Juni 2025



Fawwaz Yasykur Zidan

21700022

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSUTUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBASPLAGIARISME	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK.....	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Kajian Teori.....	8
E. Hipotesis Penelitian	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
A. Jenis Penelitian.....	18
B. Lokasi dan waktu Penelitian.....	18
C. Populasi dan Sampel	18
D. Definisi Operasional Variabel.....	23
E. Teknik Pengumpulan Data	23
F. Sumber Data	25
G. Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen.....	26
H. Uji Realibilitas	28
I. Teknik Analisis Data.....	30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
A. Gambaran Karakteristik Responden.....	33
B. Gambaran Kualitas Fasilitas Fisik	36
E. Uji Regresi Linear Sederhana	41
F. Pembahasan Hasil Penelitian	45
G. Keterbatasan Penelitian	50
BAB V PENUTUP.....	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Implikasi.....	52
C. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN	57
DATA ORANG TUA.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Penelitian Yang relevan	15
Tabel 2 Data Pengunjung Setu Babakan	19
Tabel 3. Sampel	21
Tabel 4. Definisi Operasional Variabel	24
Tabel 5. Skala Likert	24
Tabel 6. Hasil uji validitas Kualitas Fasilitas Fisik (X).....	26
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengunjung (Y).....	27
Tabel 8. Tingkat Reliabilitas.....	28
Tabel 9. Uji Realibilitas	29
Tabel 10. Nilai Cronbach's Alpa	30
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (n=380)	33
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia (n=380)	34
Tabel 13. Gambaran Karakteristik Domisili (n=380).....	35
Tabel 14. Gambaran Karakteristik Pekerjaan	35
Tabel 15. Descriptive Statistic Kualitas Fasilitas Fisik.....	36
Tabel 16. Descriptive Statistic Kepuasan Pengunjung	39
Tabel 17. Uji Normalitas	41
Tabel 18. Uji Regresi Linier Sederhana	42
Tabel 19. Koefisien Determinasi.....	43
Tabel 20. Koefisien Korelasi	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Kepuasan Pengunjung	3
Gambar 2. Rumus Standar Kepuasan.....	12
Gambar 3. Kerangka Berfikir.....	16
Gambar 4. Data Pengunjung Setu Babakan Betawi.....	19
Gambar 5. Sampel.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Diri.....	57
Lampiran 2 Kartu Bimbingan 1... ..	58
Lampiran 3 Kartu Bimbingan 2	60
Lampiran 4 Dokumentasi Uji Proposal TA	61
Lampiran 5 Penyebaran Kuesioner	62
Lampiran 6 Bukti Jawaban Responden Google Form.....	63
Lampiran 7 Tabulasi Jawaban Kuesioner	64
Lampiran 8 Hasil SPSS.....	65
Lampiran 9 Bimbingan Bersama Pembimbing 1	67
Lampiran 10 Bukti Observasi Penelitian	67
Lampiran 11 Sertifikat Kompetensi	69
Lampiran 12 Sertifikat Magang Industri.....	70