

**ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TAMAN REKREASI IMPIAN JAYA ANCOL TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG**

Studi Kasus : Fasilitas Penunjang di Area Pantai Festival Jaya Ancol



Oleh:

Nama : Martharia Lidyawati M

NIM : 1605290007



Tesis ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Teknik Arsitektur

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK ARSITEKTUR
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2018**



**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
MAGISTER ARSITEKTUR (Mars)**

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
1. Prof. Ing Uras Siahaan, Lrr Pembimbing 1	
2. Prof. Dr. Ing. Sri Pare Eni, Lrr Pembimbing 2	

PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
1. Prof. Ing Uras Siahaan, Lrr	
2. Prof. Dr. Ing. Sri Pare Eni, Lrr	
3. Prof. Dr. Ir. James. E. D Rilatupa	

Tanggal Lulus :

No Induk Mahasiswa : 1605290007

PERNYATAAN ORISINAL

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Arsitektur (M.Ars) pada program pascasarjana Universitas Kristen Indonesia (UKI) Jakarta seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan ini saya kutip dari hasil karya orang lain telah ditulis sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya atau adanya plagiat dan bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lain sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jakarta, 14 July 2018

Yang menyatakan,

Martharia Lidyawati M.

NIM. 1605290007

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai mahasiswa Universitas Kristen Indonesia, yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Martharia Lidyawati M.

NIM : 1605290007

Demi kepentingan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Indonesia Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TAMAN REKREASI
IMPIAN JAYA ANCOL TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG, Studi Kasus:
Fasilitas Penunjang di Area Pantai Festival Jaya Ancol**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Universitas Kristen Indonesia berhak untuk menyimpan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), mendistribusikannya, menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu minta ijin dari saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Indonesia, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya tulis ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 July 2018

Yang menyatakan,

Martharia Lidyawati M.

NIM. 1605290007

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis Panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan kasih karunia-Nya sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Magister Arsitek pada Program Studi Teknik Arsitektur, Sekolah Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia, Jakarta.

Adapun judul tesis ini adalah: "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Taman Rekreasi Impian Jaya Ancol Terhadap Kepuasan Pengunjung, dengan Studi Kasus: Fasilitas Penunjang di Area Pantai Festival Jaya Ancol". Di dalam menyelesaikan Tesis ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik berupa pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu Penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Prof.Dr.-Ing.Ir. Uras Siahaan, lic.rer.reg selaku Pembimbing 1, dan
2. Prof.Dr.-Ing.Ir. Sri Pare Eni, lic.rer.reg selaku Pembimbing 2

Dimana ditengah-tengah kesibukan yang dimiliki, masih tetap meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, dan mendorong semangat penulis untuk menyelesaikan penulisan Tesis ini.

Perkenankanlah juga, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu dan terlibat dalam penyelesaian studi ini, diantaranya kepada:

1. Rektor Universitas Kristen Indonesia, Dr. Dhaniswara K Harjono., SH., MH., MBA atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan.
2. Dekan Fakultas Arsitektur Ir. Galuh Widati, M.Sc atas kesempatan menjadi mahasiswa Program Magister Ilmu Arsitektur Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia.
3. Prof.Dr.-Ing.Ir. Uras Siahaan, lic.rer.reg, sebagai Ketua Program Studi Magister Ilmu Arsitektur Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia.
4. Orang Tua tercinta yang dengan penuh rasa kasih sayang telah mendidik dan senantiasa memberi semangat dan dorongan kepada penulis.
5. Kepada Kakak Shelly Selviana Prita Devi, S.Sos, MM, Kakak Yunne Christiana Sari, ST dan Adik Shara Chisilia Apriliani, yang Penulis sayangi, atas kesabaran dan pengertiannya serta memberikan Doa dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Tesis.
6. Kepada orang terdekat Penulis, Ferdinan Tampubolon, yang tak henti-hentinya memberikan dukungan, semangat dan bantuan dalam hal survey lapangan.
7. Kepada Ir. Widotomo Puntoadi selaku Direktur PT Rider Levett Bucknall tempat Penulis bekerja atas pengertian dan kesempatan yang diberikan kepada Penulis untuk menyelesaikan program S2 yang Penulis ambil.
8. Rekan-rekan kerja di PT Rider Levett Bucknall yang telah memberikan doa dan semangat kepada penulis dalam penulisan Tesis ini.
9. Kepada rekan-rekan mahasiswa pascasarjana, yang berjuang bersama dan saling mensupport dalam penyelesaian Tesis ini.

Akhirnya penulis berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat dan permintaan maaf yang tulus Penulis sampaikan jika seandainya dalam penulisan ini terdapat kekurangan dan kekeliruan. Penulis juga menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi menyempurnakan penulisan tesis ini.

Jakarta, 14 July 2018

Yang menyatakan,

Martharia Lidyawati M.

NIM. 1605290007

ABSTRAK

ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TAMAN REKREASI IMPIAN JAYA ANCOL TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG STUDI KASUS: FASILITAS PENUNJANG DI AREA PANTAI FESTIVAL JAYA ANCOL

Oleh

MARTHARIA LIDYAWATI M (1605290007)

Pantai Festival Jaya Ancol sebagai salah satu tujuan wisata utama di Jakarta diharapkan dapat mengakomodasi kebutuhan para pengunjung dengan mengoptimalkan fasilitas penunjang yang terdapat didalamnya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bahwasanya keterbatasan atau kekurangan dari fasilitas penunjang di Pantai Festival Jaya Ancol dalam segi kuantitas dan kualitas dapat berpengaruh pada kepuasan pengunjung. Tujuan lainnya adalah untuk dapat mengetahui apakah penyediaan fasilitas penunjang di Pantai Festival Jaya Ancol sudah sesuai dengan Standar Usaha Taman Rekreasi yang diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014. Dan tujuan paling utama adalah untuk mendapatkan feedback dari Pengunjung mengenai kritik, saran dan masukan mereka terhadap kondisi eksisting Fasilitas Penunjang di Pantai Festival Jaya Ancol untuk dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pihak Coorporate dalam meningkatkan kualitas.

Metode penelitian yang digunakan adalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif semi kuantitatif dan verifikatif. Semi kuantitatif oleh karena ada unsur pengambilan sampel terhadap beberapa responden. Survey dan pengamatan langsung terhadap objek studi merupakan wujud dari verifikasi data.

Hasil penelitian menyiratkan pesan bahwasanya dalam hal penyediaan jasa, sudah seharusnya kepuasan pengunjung menjadi perhatian penting bagi pihak korporasi. Wahana dan area rekreasi yang tersedia berikut dengan fasilitas penunjang yang dimiliki perlu dimonitor secara berkala sebagai bentuk evaluasi kinerja wahana/area rekreasi. Penyediaan kotak saran dan masukan dari tiap pengunjung di setiap pintu wahana/area rekreasi perlu dilakukan sebagai bahan evaluasi untuk dapat segera ditindak lanjuti oleh pihak penyedia jasa. Peningkatan kualitas pelayanan jasa dalam bentuk fisik fasilitas penunjang dan beberapa inovasi atau tambahan wahana penunjang lain (sesuai dengan input dari pengunjung) akan berpengaruh pada kepuasan pengunjung itu sendiri. Kepuasan pengunjung ini yang pada akhirnya membawa citra baik dan meningkatkan kepercayaan pengunjung untuk menjadikan Pantai Festival Jaya Ancol sebagai destinasi utama warga Jakarta untuk melepaskan kepenatan dan kejenuhan mereka dalam bekerja.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Penunjang dan Kepuasan Pengunjung

ABSTRACT

ANALYSIS OF IMPACT OF SERVICE QUALITY OF ANCOL DREAMLAND RECREATIONAL PARK ON VISITOR SATISFACTION CASE STUDY: SUPPORTING FACILITIES AT BEACH FESTIVAL OF JAYA ANCOL AREA

By

MARTHARIA LIDYAWATI M (1605290007)

Jaya Ancol Beach Festival as one of the main tourist destinations in Jakarta is expected to accommodate the needs of the visitors by optimizing the supporting facilities contained therein.

The purpose of this study was to find out that the limitations or shortcomings of supporting facilities at Pantai Festival Jaya Ancol in terms of quantity and quality can affect visitor satisfaction. Another goal is to be able to find out whether the provision of supporting facilities at Pantai Festival Jaya Ancol is in accordance with the Recreational Park Business Standards as stipulated in the Republic of Indonesia's Tourism and Creative Economy Minister's Regulation Number 27 of 2014. And the main objective is to get feedback from Visitors regarding their criticism, their suggestions and input on the existing condition of Supporting Facilities at Pantai Festival Jaya Ancol to be used as evaluation material for Corporate in improving quality.

The research method used in this research is semi-quantitative descriptive qualitative and verification. Semi-quantitative because there are elements of sampling of several respondents. Surveys and direct observations of the object of study are a form of data verification.

The research results imply a message that in terms of providing services, visitor satisfaction should be an important concern for the corporation. The available rides and recreation areas along with the supporting facilities that are owned need to be monitored periodically as a form of vehicle performance evaluation / recreation area. The provision of suggestion and input boxes from each visitor at each door of the vehicle / recreation area needs to be carried out as an evaluation material to be immediately followed up by the service provider. Improving the quality of services in the physical form of supporting facilities and some innovations or additional supporting facilities (according to the input of visitors) will affect the satisfaction of visitors themselves. This visitor satisfaction ultimately brings a good image and increases visitor confidence to make Pantai Festival Jaya Ancol as the main destination for Jakarta residents to release their fatigue and saturation in their work.

Keywords: Service Quality, Supporting Facilities and Visitor Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN TIM PENGUJI TESIS	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	vix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1. Maksud	11
2. Tujuan	11
E. Manfaat Penelitian	12
F. Sistematika Penelitian	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Definisi Analisa	15
B. Kualitas Pelayanan	15
1. Definisi dan Jenis-Jenis Pelayanan	15
2. Kualitas Pelayanan	16
3. Tolak Ukur Kualitas Pelayanan	17
C. Kepuasan dan Kepercayaan Pengunjung	19
1. Kepuasan	19
2. Kepercayaan	21
D. Standar-Standar Kualitas Pelayanan	22

E. Standar Usaha Taman Rekreasi	24
F. Standar-Standar Fasilitas Penunjang	28
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Model Penelitian	49
B. Penetapan Lokasi dan Obyek Penelitian	49
C. Teknik Penetapan Jumlah Sampel	50
D. Teknik Penarikan Sampel	50
E. Teknik Pengumpulan Data	50
F. Teknik Pengolahan Data	58
G. Analisis Data	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	60
B. Data Jumlah Pengunjung Taman Rekreasi Impian Jaya Ancol	60
C. Deskripsi Hasil Survey Lapangan	62
D. Deskripsi Hasil Kuesioner	71
1. Kuesioner Pertama	71
2. Kuesioner Kedua	76
E. Kajian Teori	83
1. Kualitas Pelayanan	83
2. Standar-Standar Fasilitas Penunjang	84
A. Standar Toilet Umum Indonesia	84
B. Persyaratan Teknis Aksesibilitas Pada Bangunan Umum dan Lingkungan	93
3. Kepuasan dan Kepercayaan	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
DAFTAR PUSTAKA	xiv

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Standar Usaha Taman Rekreasi	24
Tabel 2. Rasio Kebutuhan Toilet Umum	37
Tabel 3. Data Jumlah Pengunjung Ancol.....	60
Tabel 4. Jumlah Pendapatan & Pengunjung Taman Rekreasi Impian Jaya Ancol ...	61
Tabel 5. Jumlah Pengunjung Tiap Wahana Taman dan Pantai di Ancol.....	62
Tabel 6. Standar Fasilitas Penunjang dan Kondisi Existing Pantai Festival.....	63
Tabel 7. Kesimpulan Hasil Kuesioner	83
Tabel 8. Standar Toilet Umum Indonesia dan Kondisi Toilet Eksisting	84
Tabel 9. Standar Toilet Umum Indonesia dan Ukuran Toilet Eksisting	85
Tabel 10. STUI dan Penataan Lingkungan Toilet Umum Eksisting.....	87
Tabel 11. Standar Minimal Kebersihan Toilet Umum dan Kondisi Eksisting	87
Tabel 12. Rasio Kebutuhan Toilet Untuk Tempat Rekreasi	91
Tabel 13. Perhitungan Kebutuhan Toilet Pantai Festival Berdasarkan Rasio	91
Tabel 14. Persyaratan Jalur Pedestrian Untuk Kaum Difabel.....	94
Tabel 15. Level Kepuasan Pengunjung Pantai Festival Jaya Ancol	96

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Jumlah Pengunjung Beberapa Tujuan Wisata di Jakarta, 2012	3
Gambar 2. Peta Area Taman Impian Jaya Ancol	6
Gambar 3. Tabel Pendapatan Segmen Usaha Pariwisata Th. 2016 - 2017	7
Gambar 4. Level Kepuasan Pelanggan	20
Gambar 5. Denah, Potongan dan Tampak Kloset (Reguler)	30
Gambar 6. Denah, Potongan dan Tampak Urinoir (Reguler)	32
Gambar 7. Denah dan Potongan Wastafel (Reguler)	33
Gambar 8. Denah dan Potongan Kloset (Difabel)	40
Gambar 9. Analisa Ruang Gerak Toilet (Difabel)	41
Gambar 10. Denah, Potongan dan Tampak Urinoir (Difabel)	42
Gambar 11. Denah, Potongan dan Tampak Wastafel (Difabel)	43
Gambar 12. Prinsip Perencanaan Jalur Pedestrian (Difabel)	47
Gambar 13. Peta Wilayah Pantai Festival Jaya Ancol.....	60
Gambar 14. Peta Kepuasan Pengunjung	96