

SKRIPSI
EKSPLORASI KEPUASAN PERJALANAN TURIS
DOMESTIK DI JAKARTA



YULIUS KEVIN
NPM: 6101801157

PEMBIMBING: Tri Basuki Joewono, Ph.D.

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT No.11370/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/X/2021)
BANDUNG
JANUARI 2022

SKRIPSI
EKSPLORASI KEPUASAN PERJALANAN TURIS
DOMESTIK DI JAKARTA



NAMA: YULIUS KEVIN
NPM: 6101801157

PEMBIMBING: Tri Basuki Joewono, Ph.D.

PENGUJI 1: Aloysius Tjan Hin Hwie, Ir., M.T., Ph.D.,

PENGUJI 2: Santoso Urip Gunawan, Ir., M.T.

Handwritten signatures in blue and black ink on horizontal lines.

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT No.11370/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/X/2021)
BANDUNG
JANUARI 2022

PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini, saya dengan data diri sebagai berikut:

Nama : Yulius Kevin

NPM : 6101801157

Program Studi : Teknik Sipil

Fakultas Teknik, Universitas Katolik Parahyangan

Menyatakan bahwa skripsi / ~~tesis / disertasi~~^{*)} dengan judul: Eksplorasi Kepuasan Perjalanan Turis Domestik di Jakarta

adalah benar-benar karya saya sendiri di bawah bimbingan dosen pembimbing. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya, atau jika ada tuntutan formal atau non formal dari pihak lain berkaitan dengan keaslian karya saya ini, saya siap menanggung segala resiko, akibat, dan/atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya, termasuk pembatalan gelar akademik yang saya peroleh dari Universitas Katolik Parahyangan.

Dinyatakan: di Bandung

Tanggal: 13 Januari 2022



(Yulius Kevin)

(6101801157)

*) coret yang tidak perlu

EKSPLORASI KEPUASAN PERJALANAN TURIS DOMESTIK DI JAKARTA

YULIUS KEVIN

NPM: 6101801157

Pembimbing: Tri Basuki Joewono, Ph.D.

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK-BAN-PT No.: 11370/SK/BAN-PT/AK-
ISK/S/X/2021)
BANDUNG
JANUARI 2022**

ABSTRAK

Kesejahteraan subjektif seseorang dapat diukur dengan melihat kepuasan perjalanannya. Kepuasan perjalanan turis merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam mengembangkan pariwisata dari suatu kota. Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan perjalanan adalah karakteristik perjalanan, seperti waktu perjalanan, biaya perjalanan, waktu kemacetan, dan moda yang digunakan. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh karakteristik perjalanan turis domestik selama di Jakarta terhadap tingkat kepuasan perjalanannya. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode analisis kluster. Analisis menunjukkan bahwa karakteristik perjalanan turis domestik di Jakarta cenderung untuk menghasilkan tingkat kepuasan perjalanan yang sedang, dan semakin besar biaya perjalanannya, maka tingkat kepuasan perjalanan akan semakin rendah. Analisis juga menunjukkan bahwa semakin bervariasi jenis moda yang digunakan akan lebih menghasilkan tingkat kepuasan perjalanan yang lebih tinggi.

Kata Kunci: kepuasan perjalanan, turis domestik, karakteristik perjalanan, analisis kluster

TRAVEL SATISFACTION EXPLORATION OF DOMESTIC TOURIST IN JAKARTA

YULIUS KEVIN

NPM: 6101801157

Advisor: Tri Basuki Joewono, Ph.D.

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ENGINEERING DEPARTMENT OF CIVIL
ENGINEERING
(Accredited by SK-BAN-PT No.: 11370/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/X/2021)
BANDUNG
JANUARY 2022**

ABSTRACT

Subjective well-being can be measured with referring to its travel satisfaction. Tourist satisfaction is one of the major components to be considered in order to developed tourism in a city. One of the factors that can influence travel satisfaction is travel characteristics itself, such as travel time, travel cost, congestion time, and travel modes. The purpose of this study is to analyze the influence of the domestic tourist's travel characteristics during their stay in Jakarta to travel satisfaction. This study used a primary data that achieved through online questionnaire distribution. The analysis was performed with cluster analysis methods. Analysis showed that domestic tourist's travel characteristics during their stay in Jakarta tend to yield moderate level of travel satisfaction, and bigger travel cost will tend to yield low level of travel satisfaction. Analysis also showed that the more varied type of modes used will yield higher level of travel satisfaction.

Keyword: travel satisfaction, domestic tourist, travel characteristics, cluster analysis

PRAKATA

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat kasih karunia-Nya, penulis diberikan kekuatan dan bimbingan dalam menyusun skripsi yang berjudul “Eksplorasi Kepuasan Perjalanan Turis Domestik di Jakarta”.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari banyak pihak, penulis tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, sudah layak dan sepantasnya penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu penulis berupa bimbingan, saran, dukungan, serta doa. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih tersebut secara khusus kepada:


1. Bapak Tri Basuki Joewono, Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan membimbing dengan memberikan ilmu, saran, serta kritik selama penyusunan skripsi;
2. Bapak Aloysius Tjan Hin Hwie, Ir., M.T., Ph.D., selaku Ketua Komunitas Bidang Ilmu Teknik Transportasi serta dosen penguji yang telah membimbing dan memberikan masukan dan juga kritik untuk membantu penulis;
3. Bapak Santoso Urip Gunawan, Ir., M.T., selaku dosen penguji KBI Teknik Transportasi yang telah memberikan saran dan kritik yang membantu kepada penulis;
4. Kepada keluarga yang selalu setia memberikan dukungan, kepercayaan, doa kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
5. Rexa Michael Arifin, Paskah Ezra Sondakh, dan Malvin Ricardo Susanto yang selalu siap untuk bertukar pikiran selama proses penyusunan skripsi;
6. Stanley Jonathan dan Steven Lucky yang selalu siap memberikan semangat dan dukungan kepada penulis;
7. Reggie Hariadi, Farrell Gwifilbert, Joshua Johanes, Kenzie Herianto, Felix Jaya, Edwin Christian, dan Fia Nathalie selaku teman seperjuangan penyusunan skripsi ini yang selalu saling mendukung;

8. Mahasiswa Teknik Sipil Universitas Katolik Parahyangan Angkatan 2018, atas kebersamaan selama masa perkuliahan yang telah berjuang bersama-sama;
9. Serta seluruh rekan yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan saran, dukungan, semangat, dan doa dalam penulisan skripsi ini.

Penulis mohon maaf sebesar-besarnya apabila dalam penyusunan skripsi ini terdapat kekurangan. Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua orang yang membacanya.

Bandung, Januari 2022

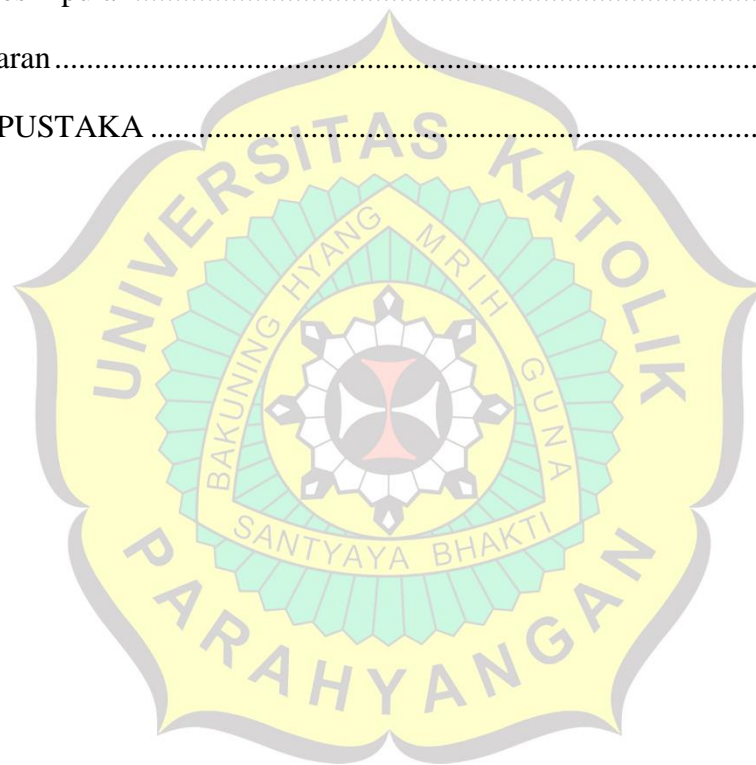



Yulius Kevin
6101801157

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1-1
1.1. Latar Belakang	1-1
1.2. Inti Permasalahan	1-2
1.3. Tujuan Penulisan	1-3
1.4. Pembatasan Masalah	1-3
1.5. Metode Penelitian	1-3
BAB 2 DASAR TEORI	2-1
2.1. <i>Satisfaction with Travel Scale (STS)</i>	2-1
2.2. Kepuasan Turis	2-2
2.3. Metode Analisis Klaster	2-5
BAB 3 METODE PENELITIAN	3-1
3.1. Metode Penelitian	3-1
3.2. Penyusunan Kuesioner	3-3
3.3. Variabel Studi	3-4
3.4. Prosedur Survei	3-6
BAB 4 ANALISIS DATA	4-1

4.1.	Deskripsi Karakteristik Responden	4-1
4.2.	Deskripsi Karakteristik Perjalanan Turis Domestik	4-2
4.3.	Analisis Klaster	4-4
4.3.1.	Sosiodemografis Turis Domestik.....	4-8
4.3.2.	Karakteristik Perjalanan Turis Domestik.....	4-10
4.4.	Diskusi.....	4-13
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		5-1
5.1.	Kesimpulan.....	5-1
5.2.	Saran.....	5-2
DAFTAR PUSTAKA		xiv



DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN

μ_k	: Titik tengah yang diperbaru
ANOVA	: <i>Analysis of Variance</i>
CE	: <i>Cognitive Evaluation</i> (Evaluasi Kognitif)
$d_{(ij,k)}$: Jarak kelompok ij dengan titik k
DKI	: Daerah Khusus Ibukota
e	: Tingkat kesalahan (<i>margin of error</i>)
k	: Jumlah kelompok
n	: Ukuran sampel
N	: Ukuran populasi
N_k	: Jumlah data dalam kelompok
K	: Variabel Karakteristik Perjalanan
NA-PD	: <i>Negative Activation – Positive Deactivation</i> (Aktivasi Negatif – Deaktivasi Positif)
PA-ND	: <i>Positive Activation – Negative Deactivation</i> (Aktivasi Positif – Deaktivasi Negatif)
S	: Variabel Sosiodemografis
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>
STS	: <i>Satisfaction with Travel Scale</i> (Skala Kepuasan Perjalanan)
SWB	: <i>Subjective Well-Being</i> (Kesejahteraan Subjektif)
USD	: <i>United States Dollar</i> (Mata Uang Amerika Serikat)
x_j	: Nilai data dalam kelompok

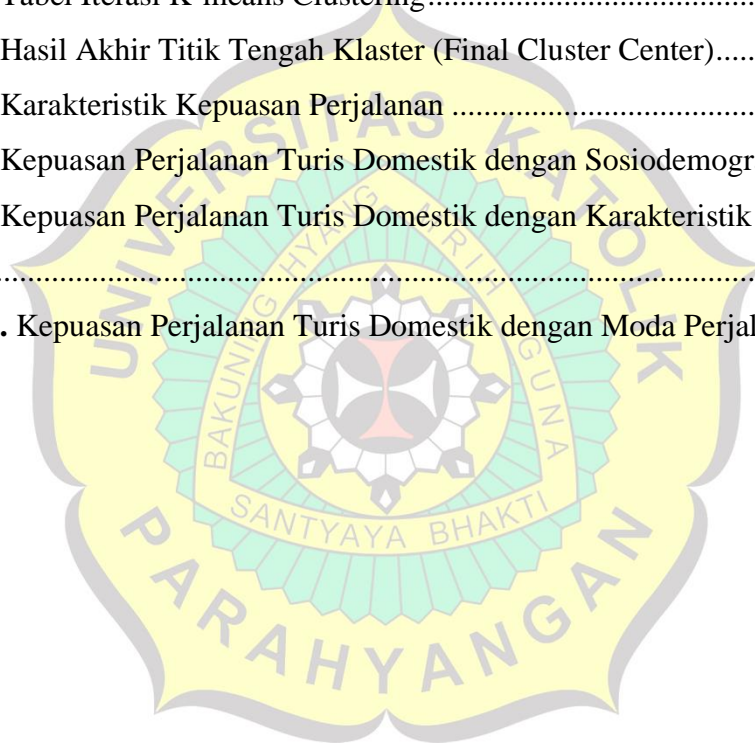
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Alir.....	1-5
Gambar 3.1 Diagram Alir Pembuatan Kuesioner.....	3-2



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Indikator Satisfaction with Travel Scale (STS).....	2-2
Tabel 3.1. Variabel Sosiodemografis Responden	3-5
Tabel 3.2. Variabel Karakteristik Perjalanan Responden.....	3-5
Tabel 3.3. Uji Validitas Pilot Survei	3-6
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	4-2
Tabel 4.2. Karakteristik Perjalanan Responden	4-3
Tabel 4.3. Uji ANOVA Indikator Kepuasan Perjalanan	4-4
Tabel 4.4. Titik Awal Tengah Klaster (Initial Cluster Center).....	4-5
Tabel 4.5. Tabel Iterasi K-means Clustering.....	4-5
Tabel 4.6. Hasil Akhir Titik Tengah Klaster (Final Cluster Center).....	4-6
Tabel 4.7. Karakteristik Kepuasan Perjalanan	4-7
Tabel 4.8. Kepuasan Perjalanan Turis Domestik dengan Sosiodemografis	4-10
Tabel 4.9. Kepuasan Perjalanan Turis Domestik dengan Karakteristik Perjalanan	4-12
Tabel 4.10. Kepuasan Perjalanan Turis Domestik dengan Moda Perjalanan....	4-12



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner..... L1-1



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas hidup seseorang terhadap perjalanan hariannya dapat diukur dengan melihat bagaimana seseorang menilai kepuasannya terhadap perjalanannya (Mokhtarian and Pendyala, 2018). Dengan kepuasan perjalanan seseorang yang baik, maka kualitas hidup orang tersebut akan menjadi lebih baik. Sebagai contoh, perjalanan pariwisata pada umumnya akan menghasilkan manfaat kesehatan dan kebugaran (Chen and Petrick, 2018), sedangkan perjalanan internasional atau bisnis seringkali menghasilkan perasaan stres (Waterhouse, Reilly dan Edwards, 2004).

Sirgy (2010) berpendapat bahwa segala jenis kepuasan yang memiliki pengaruh terhadap kualitas hidup turis akan cenderung menghasilkan kesetiaan turis, intensi untuk mengulangi kunjungan, dan juga komunikasi lisan positif (*positive word-of-mouth communications*). Dalam kegiatan pariwisata, kepuasan wisatawan memegang suatu peran penting untuk mendapatkan citra (*image*) destinasi yang baik, menarik konsumsi produk dan pelayanan yang lebih banyak, dan juga kegiatan bisnis yang berulang dan loyalitas (Fang Meng, Tepanon dan Uysal, 2008). Berbagai studi memberikan petunjuk untuk mengembangkan program pariwisata yang dapat meningkatkan kepuasan turis dan juga kualitas hidupnya, sehingga akan membawa keuntungan bagi banyak pihak.

Ling, Kao dan Chen (2009) menemukan bahwa status perkawinan, pekerjaan, pendapatan, tingkat pendidikan, dan tempat tinggal memberikan pengaruh yang signifikan dalam kepuasan wisatawan. Selain itu juga, penelitian yang dilakukan oleh Lunke (2020) menemukan bahwa karakteristik perjalanan juga akan mempengaruhi kepuasan perjalanan. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa semakin panjang waktu perjalanan, maka semakin rendah kepuasan perjalanan turis itu tersebut. Kemudian juga ditemukan bahwa moda transportasi juga akan mempengaruhi kepuasan perjalanan, dimana biasanya kendaraan pribadi akan membawa kepuasan perjalanan yang lebih rendah dibandingkan transportasi publik.

Kegiatan pariwisata di dunia setiap tahunnya mengalami perkembangan dalam jumlah wisatawan yang datang. Kota Jakarta, berdasarkan data Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, mulai dari tahun 2001 hingga 2010 memiliki kenaikan jumlah wisatawan nusantara (domestik) sebesar 98,5%. Kunjungan pariwisata merupakan salah satu sumber pendapatan dari suatu kota atau negara. Menurut CEIC Data (2019), pendapatan pariwisata Indonesia pada tahun 2019 sendiri sebesar 18,4 juta USD. Kenaikan jumlah wisatawan ini akan membawa perubahan dalam kegiatan pariwisata, khususnya dalam sistem transportasi. Tentunya, untuk mempertahankan dan mengembangkan kegiatan pariwisata, perlu diperhatikan kepuasan wisatawan tersebut.

Dengan latar belakang tersebut, nampak bahwa kepuasan perjalanan turis merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam pengembangan pariwisata. Studi mengenai kepuasan perjalanan turis belum banyak dilakukan di Indonesia. Studi tersebut berguna untuk memprediksi kepuasan turis selama berpariwisata dan mengembangkan pariwisata suatu kota.

1.2. Inti Permasalahan

Chen et al. (2003) menyatakan bahwa transportasi adalah salah satu dari lima faktor besar yang mempengaruhi kepuasan turis, selain destinasi, akomodasi, alasan pribadi dan kuliner. Pernyataan tersebut menunjukkan pentingnya untuk memperhatikan kepuasan turis dalam perjalanannya. Lu et al. (2015) menyatakan bahwa kepuasan selama perjalanan pariwisata berkontribusi terhadap kepuasan hidup, keinginan untuk berkunjung kembali dan pendapat lisan positif (*positive word of mouth*). Sebagai contoh adalah apabila wisatawan puas terhadap perjalanannya di suatu tempat, maka hal tersebut akan mempengaruhi kesan mereka terhadap tempat tersebut. Dengan pengalaman tersebut, akan cenderung untuk memberi kabar baik mengenai tempat tersebut kepada kerabat-kerabat mereka dan akan mempertimbangkan untuk mengulangi kunjungan ke tempat tersebut.

Beberapa penelitian telah melakukan studi mengenai kepuasan perjalanan. Namun kajian lebih mendalam mengenai kelompok turis berdasarkan moda transportasi dan karakteristik perjalanan masih sangat kurang di Indonesia. Studi ini penting untuk dilaksanakan karena kegiatan pariwisata di Indonesia setiap

tahunnya mengalami kenaikan dalam hal jumlah kunjungan dan pendapatan. Untuk itu diperlukan pengetahuan tentang apakah turis puas terhadap kunjungannya dan juga untuk melihat faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan dari turis tersebut. Secara khusus studi ini diharapkan dapat menunjukkan kepuasan perjalanan sehingga dapat menghasilkan intensi wisatawan untuk melakukan kunjungan kembali.

1.3. Tujuan Penulisan

Penelitian ini memiliki dua tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis kecenderungan karakteristik perjalanan turis domestik dalam kepuasan perjalanannya
2. Menganalisis kecenderungan karakteristik moda perjalanan turis domestik dalam kepuasan perjalanannya

1.4. Pembatasan Masalah

Studi ini dibatasi oleh hal-hal sebagai berikut:

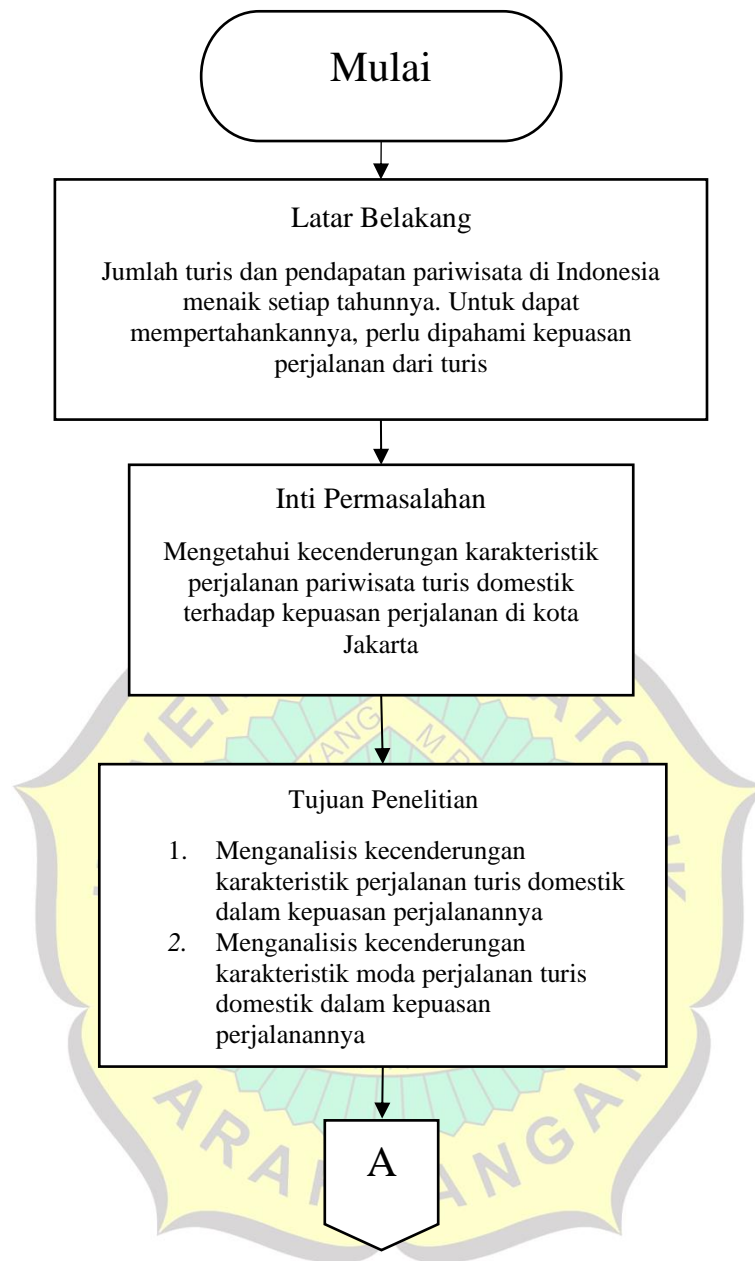
1. Penelitian ini dilakukan di kota Jakarta
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dengan melakukan penyebaran kuisisioner secara daring dan data sekunder yang diperoleh melalui Badan Pusat Statistik
3. Objek dari penelitian ini adalah wisatawan/turis domestik di Jakarta yang pernah melakukan perjalanan pariwisata selama satu tahun terakhir
4. Turis domestik yang dimaksud adalah pendatang dari Nusantara di Jakarta yang datang menggunakan sarana transportasi publik
5. Metode analisis yang digunakan adalah analisis klasster
6. Indikator *Scale for Travel Satisfaction* yang akan digunakan merujuk pada indikator STS dari Ettema *et al.* (2013).

1.5. Metode Penelitian

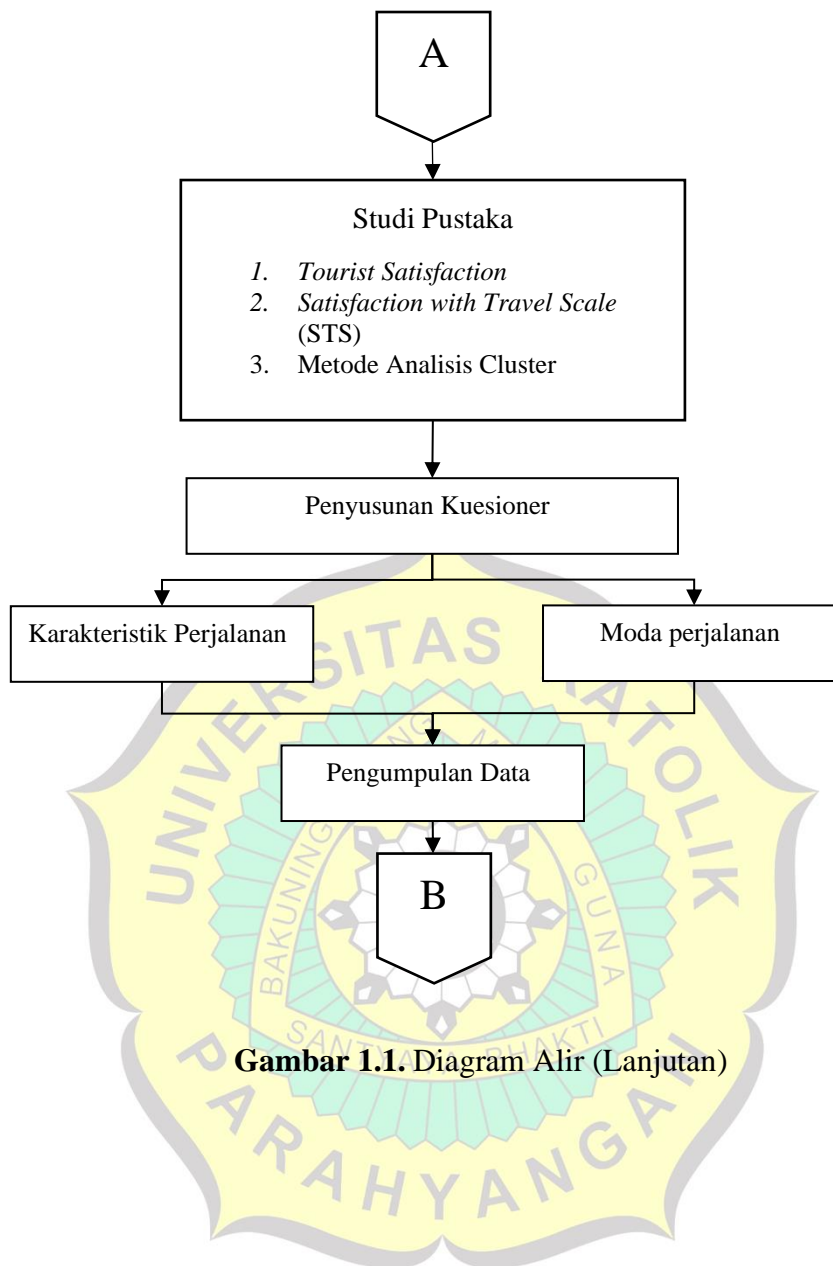
Kegiatan penelitian dimulai dengan penyusunan latar belakang penelitian yang dilanjutkan dengan perumusan inti permasalahan dan tujuan. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah mengenai eksplorasi kepuasan perjalanan turis domestik di Jakarta.

Kegiatan penelitian dilanjutkan dengan mengkaji pustaka untuk memperdalam landasan teori dan juga konsep yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini. Kajian pustaka mencakup kepuasan perjalanan pariwisata (*leisure travel satisfaction*), kepuasan wisatawan (*tourist satisfaction*), kepuasan dengan skala perjalanan (*satisfaction with travel scale, STS*), dan metode analisis kluster (*cluster analysis*). Metode analisis kluster adalah metode analisis yang digunakan untuk mengelompokkan data berdasarkan kemiripan karakteristik yang dimiliki oleh karakteristik itu tersebut. Untuk memudahkan penjelasan keseluruhan proses penelitian yang dilakukan, maka dibuat diagram alir yang dapat dilihat pada Gambar 1.1.

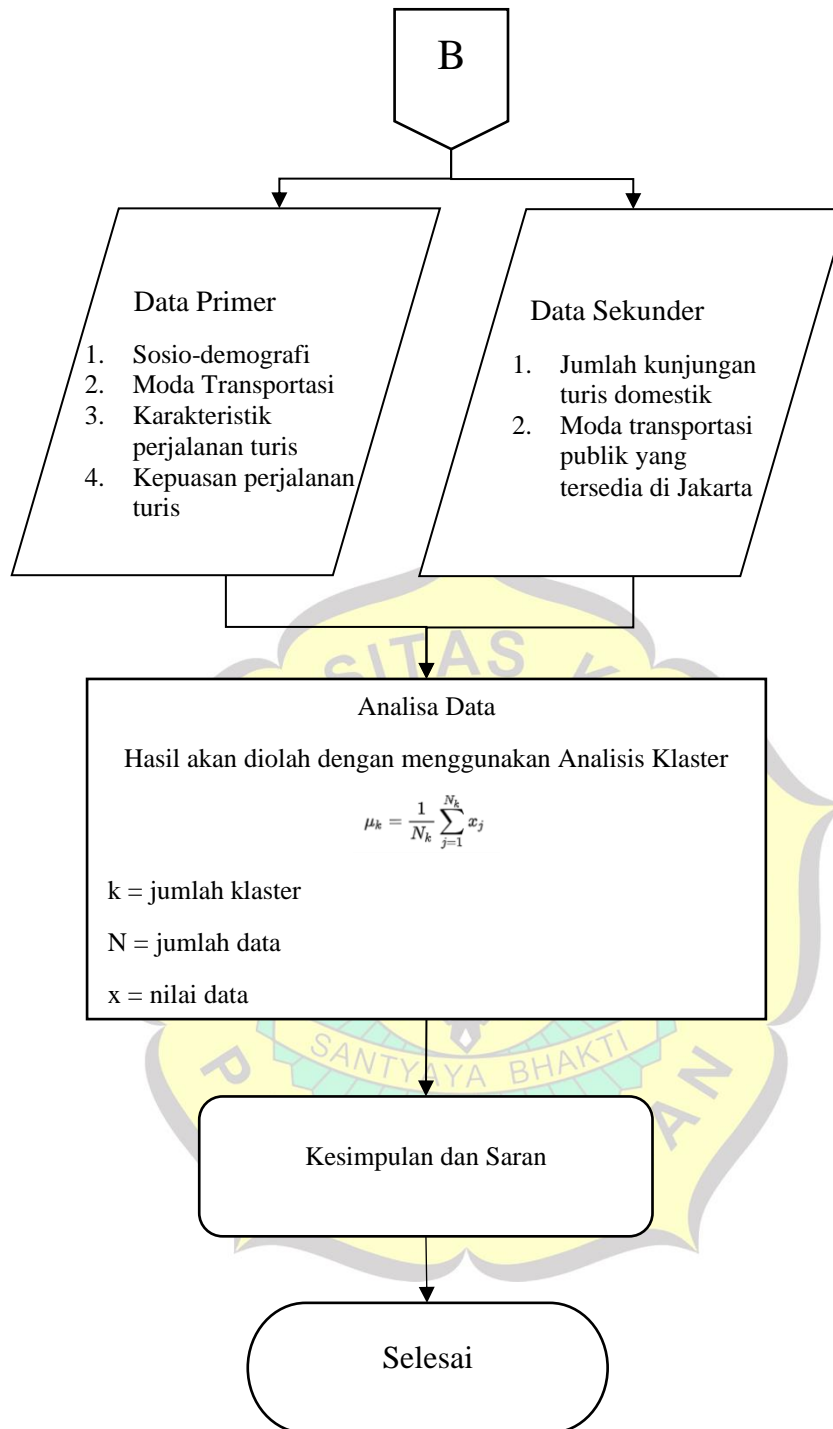




Gambar 1.1 Diagram Alir



Gambar 1.1. Diagram Alir (Lanjutan)



Gambar 1.1. Diagram Alir (Lanjutan)