

**KARAKTERISTIK, PERSEPSI, DAN TINGKAT
KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP
PELAYANAN, FASILITAS, DAN AKSESIBILITAS
DI DESTINASI WISATA KOLAM RENANG AIR
SANIH**

SKRIPSI



**AVRILLA SEKAR PAHLEVI UTAMI
2214111020**

**PROGRAM STUDI GEOGRAFI (S1)
JURUSAN GEOGRAFI
FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR

Menyetujui

Pembimbing I	Putu Indra Christiawan, S.Pd., M.Sc., Ph.D. NIP.198707172014041002
Pembimbing II	I Gede Budiarta, S.Pd., M.Si. NIP.198307282008121001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

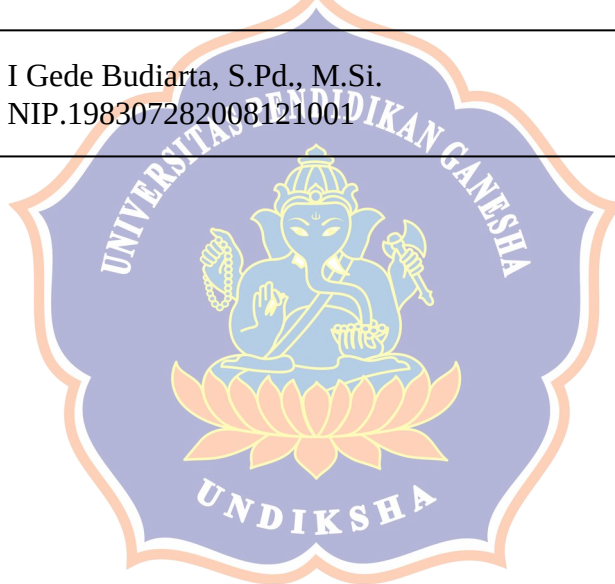


**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Skripsi oleh Avrilla Sekar Pahlevi Utami ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 30 Juni 2026

Dewan Penguji

Ketua	Prof. Dr. I Putu Sriartha, M.S. NIP.196110201988031002
Anggota	Dr. I Putu Ananda Citra, S.Pd. M.Sc. NIP.198408182008121001
Anggota	Putu Indra Christiawan, S.Pd., M.Sc., Ph.D. NIP.198707172014041002
Anggota	I Gede Budiarta, S.Pd., M.Si. NIP.198307282008121001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar

Menyetujui

Ketua Ujian	Prof. Dr. Dewa Gede Sudika Mangku, S.H., LL.M. NIP.198412272009121007
Sekretaris Ujian	I Gede Putu Eka Suryana, S.Pd., M.Sc. NIP.198811132022031005

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial



Prof. Dr. I Nengah Suastika, S.Pd., M.Pd.
NIP.198007202006041001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis yang berjudul **”Karakteristik, Persepsi, dan Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan, Fasilitas, dan Aksesibilitas di Destinasi Wisata Kolam Renang Air Sanih”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi akademik apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya ini.



Singaraja, 14 Juli 2026
Yang menyatakan,



Avrilla Sekar Pahlevi Utami
NIM. 2214111020

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“Karakteristik, Persepsi, dan Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Pelayanan, Fasilitas, dan Aksesibilitas di Destinasi Wisata Kolam Renang Air Sanih”** dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Geografi pada Program Studi Geografi, Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai kendala dan tantangan. Namun, berkat pertolongan Allah SWT serta dukungan dari berbagai pihak, seluruh proses dapat dilalui dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha beserta stafnya yang memberikan motivasi dan fasilitas sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan melakukan penelitian ini sesuai dengan rencana.
2. Bapak Prof. Dr. I Nengah Suastika, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Pendidikan Ganesha, atas fasilitas yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai rencana.
3. Bapak I Gede Yudi Wisnawa, S.Pd., M.Sc., selaku Ketua Jurusan Geografi.
4. Bapak I Gede Putu Eka Suryana, S.Pd., M.Sc., selaku Koordinator Program Studi Geografi, atas dukungan institusional, kebijakan akademik, serta motivasi yang mendukung kelancaran penulisan skripsi.
5. Bapak Putu Indra Christiawan, S.Pd., M.Sc., Ph.D., selaku dosen pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran dan konsistensi telah membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Arahannya yang diberikan tidak hanya memperkaya pemahaman akademik, tetapi juga membantu penulis melalui berbagai keraguan dan tantangan selama penelitian. Di tengah kesibukannya, kesediaan untuk meluangkan waktu, mendengarkan, serta memberikan masukan yang bijaksana menjadi dukungan yang sangat berarti bagi penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan lebih baik.
6. Bapak I Gede Budiarta, S.Pd., M.Si., selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan bimbingan, arahan, motivasi, masukan, serta saran yang berharga dalam penulisan skripsi ini.

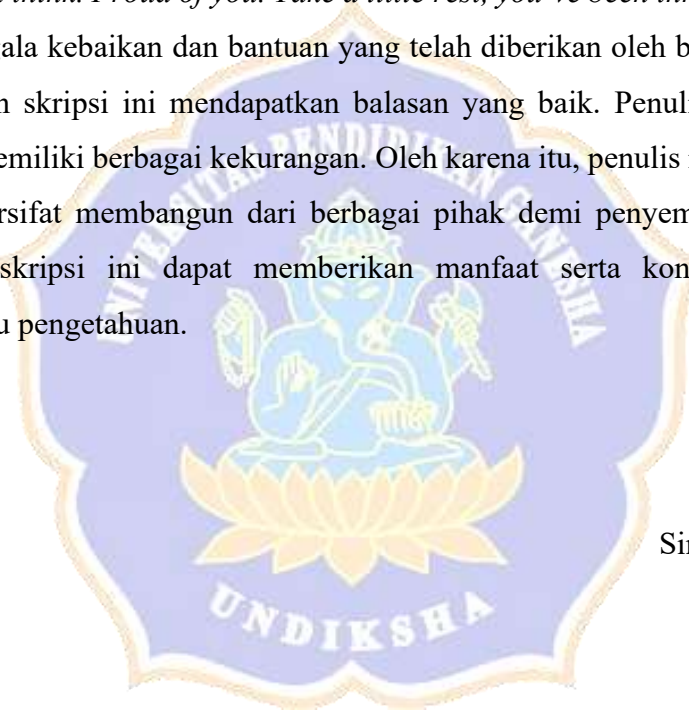
7. Bapak Prof. Dr. I Putu Sriartha, M.S. dan Bapak Dr. I Putu Ananda Citra, S.Pd., M.Sc, selaku Dewan Penguji yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan pengarahan, motivasi, masukan, serta saran yang berharga dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak Nyoman Sudiasa selaku *General Manager* Air Sanih, beserta jajaran staf atas izin, bantuan, dan keterbukaan yang diberikan selama proses penelitian.
9. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Geografi angkatan 2022, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat selama kurang lebih empat tahun ini. Semoga segala proses yang telah dilalui bersama dapat membawa hasil terbaik dan menjadi awal langkah yang baik ke depan.
10. Sahabat seperjuangan Wacana (Wanita Cantik Mempesona) dan Engken ne, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini. Di tengah berbagai proses yang tidak selalu mudah, kehadiran, kelucuan drama dan kebersamaan kalian menjadi hal yang sangat berarti bagi penulis. Semoga kebersamaan ini tetap terjaga dan selalu menjadi tempat untuk saling kembali.
11. Sahabat Pewaris Mekdi #1, terima kasih telah tetap hadir dalam perjalanan ini. Meskipun jarak yang jauh membuat kita jarang bertemu, perhatian kecil kalian, komunikasi yang terus terjaga, dan cara kalian saling menguatkan menjadi hal yang sangat berarti bagi penulis. Dalam banyak momen, kehadiran kalian terasa dekat, bahkan ketika tidak berada di tempat yang sama. *We should catch up over McD Graha Cijantung sometime, like old times.*
12. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayah dan Bunda atas segala doa, kepercayaan, dan dukungan yang tidak pernah terputus. Kesempatan untuk menempuh pendidikan jauh dari rumah dapat penulis jalani karena Ayah dan Bunda selalu memberikan kepercayaan penuh, fasilitas, serta dukungan terbaik tanpa pernah setengah-setengah. Selama proses merantau hingga penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa setiap langkah tidak pernah benar-benar sendiri. Di balik jarak yang memisahkan, selalu ada doa yang menguatkan dan keyakinan bahwa Ayah dan Bunda adalah tempat pulang yang tidak pernah berubah. Dukungan yang diberikan, baik dalam hal kecil maupun besar, menjadi alasan penulis mampu bertahan dan menyelesaikan setiap proses yang dijalani. Semua yang penulis capai hari ini tidak lepas dari peran besar Ayah dan Bunda yang selalu memberikan yang terbaik, bahkan lebih dari yang penulis butuhkan. Semoga pencapaian ini dapat menjadi salah satu bentuk kecil dari rasa

terima kasih dan kebanggaan untuk Ayah dan Bunda. Sebagai anak perempuan satu-satunya yang masih banyak belajar, penulis berharap dapat terus berusaha menjadi pribadi yang membanggakan. Penulis juga memohon doa agar Ayah dan Bunda senantiasa diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan umur panjang. Pada akhirnya, sejauh apa pun penulis melangkah, semua akan kembali pada satu tujuan yang sama, yaitu pulang. Membawa cerita, membawa hasil, dan membawa kebahagiaan untuk Ayah dan Bunda. *Mi amor Ayah, Bunda.*

13. Penulis juga menyampaikan terima kasih buat adikku, yang kelihatannya cuek dan nggak banyak bicara, tapi selalu ada dengan caranya sendiri. Perhatianmu sering datang lewat hal-hal kecil yang sederhana, tanpa perlu banyak ditunjukkan. Di beberapa momen, tanpa banyak kata, kehadiranmu saja sudah cukup bikin semuanya terasa lebih ringan. Semoga kamu selalu sehat, dilancarkan semua yang kamu jalani, dan ke depan semuanya bisa berjalan baik. Tetap jadi diri kamu yang sekarang ya, sederhana, nggak banyak omong, tapi selalu ada sampai seterusnya. *You know I got you, always.*
14. Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih dan rasa rindu kepada Uti, Atung, Mbah Haji, dan Mbah Muhyi yang telah lebih dulu berpulang. Terutama untuk Uti dan Atung, yang dulu terasa begitu dekat sampai kehadirannya sering dianggap biasa, dan justru paling terasa ketika sudah tidak ada. Hal-hal sederhana yang dulu dilalui, sekarang jadi yang paling sering diingat. Walaupun tidak lagi bisa ditemui, apa yang pernah diberikan tetap tinggal dan pelan-pelan membentuk penulis sampai di titik ini. Ada bagian dari mereka yang terus ikut berjalan, meski tanpa disadari. Skripsi ini menjadi salah satu cara kecil untuk membawa semua itu sampai ke akhir. Semoga Uti, Atung, Mbah Haji, dan Mbah Muhyi tenang di tempat terbaik. Rindu ini mungkin tidak banyak diucapkan, tapi tidak pernah benar-benar hilang.
15. Terima kasih untuk *Kim Mingyu*, yang tanpa sadar menjadi salah satu mood booster di tengah perjalanan panjang ini. Semoga kamu selalu sehat dan bahagia, terus melakukan hal-hal yang kamu cintai.
16. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Dan terakhir, Penulis ingin berterima kasih kepada diri sendiri yang sudah bertahan sampai di titik ini. Terima kasih sudah kuat menghadapi banyak hal, termasuk hal-hal yang tidak pernah direncanakan, situasi yang menguras tenaga, sikap orang lain yang tidak selalu baik, dan tekanan yang datang tanpa diminta. Tidak semua hal

bisa dilalui dengan cara yang sempurna, tetapi semuanya tetap berhasil dilewati dengan cara terbaik yang bisa dilakukan. Terima kasih sudah tetap memilih untuk berjalan meskipun ada masa-masa sulit selama berada jauh dari rumah. Untuk rasa rindu yang sering dipendam, hari-hari yang terasa berat, dan momen ketika harus menguatkan diri sendiri tanpa banyak orang tahu. Terima kasih karena tetap bertahan, tetap mencoba, dan tidak menyerah meskipun perjalanan ini tidak selalu mudah. Skripsi ini menjadi bukti bahwa kamu mampu melewati lebih banyak hal daripada yang pernah dibayangkan. Semoga ke depannya bisa lebih menghargai diri sendiri, lebih percaya pada proses, dan tidak lupa bahwa semua perjuangan yang telah dilewati memiliki arti. Terima kasih sudah sampai sejauh ini. *You did better than you think. Proud of you. Take a little rest, you've been through a lot, princess.*

Semoga segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan oleh berbagai pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini mendapatkan balasan yang baik. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan.



Singaraja, 14 Juli 2026

Penuli

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	3
PRAKATA.....	4
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Deskripsi Teoritis	8
2.1.1 Konsep Geografi Pariwisata.....	8
2.1.2 Persepsi Wisatawan.....	9
2.1.3 Karakteristik Wisatawan	11
2.1.4 Pelayanan dan Fasilitas Wisata	13
2.1.5 Kepuasan Wisatawan	15
2.1.6 Aksesibilitas Wisata	17
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
2.3 Kerangka Berpikir	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Rancangan Penelitian	31
3.2 Lokasi Penelitian.....	33
3.3 Objek dan Subjek Penelitian	34
3.4 Populasi dan Sampel	37
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	38
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	42
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Hasil Penelitian	48

4.1.1	Profil dan Karakteristik Wisatawan di Destinasi Wisata Kolam Renang Air Sanih.....	48
4.1.2	Persepsi wisatawan terhadap aksesibilitas di Destinasi Wisata Kolam Renang Air Sanih.....	55
4.1.3	Persepsi dan Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Pelayanan dan Fasilitas	60
4.2	Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP.....		71
5.1	Kesimpulan	71
5.2	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN 01 SURAT PELAKSANAAN PENELITIAN		80
LAMPIRAN 02 PEDOMAN WAWANCARA PENGELOLA		84
LAMPIRAN 03 KUESIONER PENELITIAN WISATAWAN.....		87
LAMPIRAN 04 TABEL TRIANGULASI WAWANCARA NARASUMBER..		92
LAMPIRAN 05 DOKUMENTASI PENELITIAN		95



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Buleleng Tahun 2019 - 2024	2
Tabel 1.2 Data Kunjungan Wisatawan Air Sanih Tahun 2018 - 2023.....	3
Tabel 2.3 Kajian Hasil Penelitian Relevan	19
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	41
Tabel 4.5 Karakteristik Respon di Destinasi Wisata Air Sanih	48
Tabel 4.6 Tabulasi Silang Usia x Frekuensi Kunjungan.....	52
Tabel 4.7 Tabulasi Silang Pekerjaan x Frekuensi Kunjungan	53
Tabel 4.8 Tabulasi Silang Asal Wisatawan x Moda Transportasi	54
Tabel 4.9 Rekapitulasi Persepsi Wisatawan Terhadap Aksesibilitas di Destinasi Wisata Kolam Renang Air Sanih	55
Tabel 4.10 Interval Skala Likert.....	59
Tabel 4.11 Rekapitulasi Nilai Rata-rata Persepsi & Kepuasan Wisatawan	61
Tabel 12 Triangulasi Data Wawancara Narasumber	93



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Papan Peringatan yang Mulai Pudar dan Rusak.....	4
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	29
Gambar 2.3 Peta Lokasi Penelitian.....	36
Gambar 4.4 Diagram Persentase Jenis Kelamin Wisatawan Kolam Renang Air Sanih....	49
Gambar 4.5 Diagram Persentase Usia Wisatawan Kolam Renang Air Sanih	50
Gambar 4.6 Diagram Persentase Pekerjaan Wisatawan Kolam Renang Air Sanih	50
Gambar 4.7 Diagram Persentase Asal Wisatawan Kolam Renang Air Sanih	50
Gambar 4.8 Diagram Persentase Frekuensi Kunjungan Wisatawan Kolam Renang Air Sanih	51
Gambar 4.9 Diagram Persentase Tipe Wisatawan Kolam Renang Air Sanih	52
Gambar 4.10 Diagram Persentase Moda Transportasi Wisatawan Kolam Renang Air Sanih	52
Gambar 4.11 Diagram Batang Persepsi Wisatawan Terhadap Aksesibilitas di Destinasi Wisata Kolam Renang Air Sanih.....	57
Gambar 13 Wawancara dengan General Manager Air Sanih.....	96
Gambar 14 Wawancara dengan Staf Keamanan Air Sanih	96
Gambar 15 Wawancara dengan Turis Mancanegara	96
Gambar 16 Wawancara dengan Turis Lokal.....	96



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 01 SURAT PELAKSANAAN PENELITIAN	80
LAMPIRAN 02 PEDOMAN WAWANCARA PENGELOLA	84
LAMPIRAN 03 KUESIONER PENELITIAN WISATAWAN.....	87
LAMPIRAN 04 TABEL TRIANGULASI WAWANCARA NARASUMBER..	92
LAMPIRAN 05 DOKUMENTASI PENELITIAN	95

