



LAMPIRAN 01
SURAT PELAKSANAAN PENELITIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL

Alamat : Jalan Udayana No. 11 Singaraja

Telepon : (0362) 23884, Fax : (0362) 29884, Email : fhis@undiksha.ac.id

Nomor : 2856/UN48.8.1/PT.01.04/2025
Lampiran : -
Hal : *Pengumpulan Data*

Singaraja, 22 Mei 2025

Kepada Yth. :
Pengelola Wisata
Kolam Renang Air Sanih
di Tempat

Dengan hormat, dalam rangka melengkapi syarat-syarat penyusunan skripsi dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Pelayanan, Fasilitas, dan Aksesibilitas pada Destinasi Wisata Air Sanih”**, kami mohon ijin untuk melakukan pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner kepada wisatawan dan wawancara dengan pengelola mengenai pengelolaan di Destinasi Wisata Air Sanih yang diperlukan oleh:

Nama Mahasiswa / NIM : Avrilla Sekar Pahlevi Utami
NIM : 2214111020
Fakultas : Hukum dan Ilmu Sosial (FHIS)
Jurusan : Geografi
Program Studi : Geografi

Atas perhatiannya dan bantuan saudara, kami sampaikan terima kasih.

A.n. Dekan,
Wakil Dekan I,



Dewa Gede Sudika Mangku
NIP 198412272009121007

Tembusan
1. Arsip



Catatan:

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 “Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah”
- Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL

Alamat : Jalan Udayana No. 11 Singaraja
Telepon : (0362) 23884, Fax : (0362) 29884, Email : fhis@undiksha.ac.id

Nomor : 2976/UN48.8.1/PT.01.04/2026
Lampiran : -
Hal : *Pengumpulan Data*

Singaraja, 23 Januari 2026

Kepada Yth. :
Pengelola Wisata
Kolam Renang Air Sanih
di Tempat

Dengan hormat, dalam rangka melengkapi syarat-syarat penyusunan skripsi dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Pelayanan, Fasilitas, dan Aksesibilitas pada Destinasi Wisata Air Sanih”**, kami mohon ijin untuk melakukan pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner kepada wisatawan dan wawancara dengan pengelola mengenai pengelolaan di Destinasi Wisata Air Sanih yang diperlukan oleh:

Nama Mahasiswa / NIM : Avrilla Sekar Pahlevi Utami
NIM : 2214111020
Fakultas : Hukum dan Ilmu Sosial (FHIS)
Jurusan : Geografi
Program Studi : Geografi

Atas perhatiannya dan bantuan saudara, kami sampaikan terima kasih.

A.n. Dekan,
Wakil Dekan I,



Dewa Gede Sudika Mangku
NIP 198412272009121007

Tembusan
1. Arsip



Catatan:

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini ditandai ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan QR code yang telah tersedia





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL

Alamat : Jalan Udayana No. 11 Singaraja
Telepon : (0362) 23884, Fax : (0362) 29884, Email : fhis@undiksha.ac.id

Nomor : 2976/UN48.8.1/PT.01.04/2026
Lampiran : -
Hal : *Pengumpulan Data*

Singaraja, 23 Januari 2026

Kepada Yth. :
Wisatawan
Kolam Renang Air Sanih
di Tempat

Dengan hormat, dalam rangka melengkapi syarat-syarat penyusunan skripsi dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Pelayanan, Fasilitas, dan Aksesibilitas pada Destinasi Wisata Air Sanih”**, kami mohon ijin untuk melakukan pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner kepada wisatawan dan wawancara dengan pengelola mengenai pengelolaan di Destinasi Wisata Air Sanih yang diperlukan oleh:

Nama Mahasiswa / NIM : Avrilla Sekar Pahlevi Utami
NIM : 2214111020
Fakultas : Hukum dan Ilmu Sosial (FHIS)
Jurusan : Geografi
Program Studi : Geografi

Atas perhatiannya dan bantuan saudara, kami sampaikan terima kasih.

A.n. Dekan,
Wakil Dekan I,



Dewa Gede Sudika Mangku
NIP 198412272009121007

Tembusan
1. Arsip



Catatan:
• UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
• Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BsrE
• Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan qr code yang telah tersedia





LAMPIRAN 02
PEDOMAN WAWANCARA PENGELOLA

Pedoman Wawancara Pengelola

1. Bagaimana gambaran umum pengelolaan Destinasi Wisata Air Sanih saat ini?

Probing:

- a. Apa tantangan utama dalam pengelolaan sehari-hari?
- b. Bagian pengelolaan mana yang paling sulit dikendalikan?

2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Air Sanih selama ini?

Probing:

- a. Indikator apa yang digunakan untuk menilai wisatawan puas atau tidak puas?
- b. Keluhan apa yang paling sering disampaikan wisatawan?

3. Faktor apa saja yang menurut Bapak/Ibu paling memengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan wisatawan?

Probing:

- a. Mengapa faktor tersebut sering menjadi masalah?
- b. Apakah faktor tersebut berasal dari internal atau eksternal pengelolaan?

4. Bagaimana sistem pelayanan wisata yang diterapkan kepada wisatawan?

Probing:

- a. Bagaimana pembagian tugas petugas di lapangan?
- b. Apakah pernah terjadi keluhan terkait sikap atau respons petugas? Mengapa?

5. Menurut Bapak/Ibu, pada bagian pelayanan mana wisatawan paling sering merasa tidak puas?

Probing:

- a. Apa penyebab utama kondisi tersebut terjadi?
- b. Apakah keterbatasan SDM memengaruhi kualitas pelayanan?

6. Bagaimana kondisi fasilitas wisata yang tersedia saat ini (kolam renang, toilet, papan informasi, ruang ganti, area parkir)?

Probing:

- a. Fasilitas apa yang paling sering dikeluhkan wisatawan?
- b. Mengapa fasilitas tersebut belum dapat diperbaiki secara optimal?

7. Apakah terdapat kendala dalam pemeliharaan dan pengembangan fasilitas wisata?

Probing:

- a. Apakah kendala tersebut terkait anggaran, tenaga, atau dukungan pihak lain?
- b. Bagaimana dampaknya terhadap kepuasan wisatawan?

8. Bagaimana pandangan Bapak/Ibu mengenai aksesibilitas menuju Destinasi Wisata Air Sanih?

Probing:

- a. Bagian akses mana yang paling sering dikeluhkan wisatawan?
 - b. Mengapa permasalahan aksesibilitas tersebut belum sepenuhnya teratasi?
9. Apakah pihak pengelola pernah menerima keluhan wisatawan terkait kondisi jalan, petunjuk arah, atau transportasi?

Probing:

- a. Keluhan apa yang paling dominan?
 - b. Apakah aksesibilitas tersebut berada dalam kewenangan pengelola atau pihak lain?
10. Apakah pernah terjadi pengalaman tidak nyaman atau insiden yang dialami wisatawan selama berkunjung?

Probing:

- a. Faktor apa yang menjadi penyebab utama kejadian tersebut?
 - b. Bagaimana dampaknya terhadap citra destinasi dan kepuasan wisatawan?
11. Upaya apa saja yang telah dilakukan pengelola untuk meningkatkan kepuasan wisatawan?

Probing:

- a. Mengapa upaya tersebut diprioritaskan?
 - b. Apakah upaya tersebut sudah memberikan dampak yang signifikan?
12. Aspek apa yang menurut Bapak/Ibu paling perlu segera dibenahi agar kepuasan wisatawan meningkat?

Probing:

- a. Mengapa aspek tersebut dianggap paling mendesak?
 - b. Dukungan apa yang paling dibutuhkan untuk melakukan perbaikan?
13. Apa harapan Bapak/Ibu terhadap pengembangan Destinasi Wisata Air Sanih ke depan?

Probing:

- a. Perubahan apa yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wisatawan?
- b. Bagaimana peran pemerintah daerah dan pihak lain dalam mendukung pengelolaan?



LAMPIRAN 03
KUESIONER PENELITIAN WISATAWAN

Kuesioner Penelitian Wisatawan

Judul Penelitian:

Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Pelayanan, Fasilitas, dan Aksesibilitas pada Destinasi Wisata Air Sanih

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat Saudara/i.

Skala penilaian:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Cukup Setuju

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

A. Identitas Responden

1. Nama

2. Jenis Kelamin

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

3. Usia

☐ <17 tahun

☐ 17–25 tahun

☐ 26–35 tahun

☐ 36–45 tahun

☐ >45 tahun

4. Asal Wisatawan

☐ Lokal (Buleleng)

☐ Wisatawan Nusantara

☐ Wisatawan Mancanegara

5. Jumlah Kunjungan ke Air Sanih

☐ 1 kali

☐ 2–3 kali

☐ >3 kali

6. Moda Transportasi

☐ Sepeda motor

☐ Mobil pribadi



☐ Bus/pariwisata

☐ Lainnya:

7. Lama Menetap di Bali

☐ < 1 minggu

☐ 1 minggu – 1 bulan

☐ 1–6 bulan

☐ Menetap/berdomisili di Bali

8. Tipe Wisatawan

☐ Individu

☐ Keluarga

☐ Rombongan (teman, instansi, kantor, sekolah, dll.)

9. Pekerjaan

☐ Pelajar/Mahasiswa

☐ Pegawai Negeri (PNS)

☐ Pegawai Swasta

☐ Ibu Rumah Tangga

☐ Lainnya: _____

B. Variabel Aksesibilitas

Variabel aksesibilitas digunakan untuk mengetahui persepsi wisatawan mengenai kemudahan dan kondisi fisik dalam mencapai destinasi wisata Kolam Renang Air Sanih.

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Kondisi permukaan jalan menuju Air Sanih dalam keadaan baik dan aman dilalui	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Papan penunjuk arah menuju Air Sanih mudah ditemukan sejak jalan utama	☐	☐	☐	☐	☐
3.	Transportasi menuju lokasi mudah diakses	☐	☐	☐	☐	☐
4.	Lokasi wisata mudah ditemukan meskipun baru pertama kali berkunjung.	☐	☐	☐	☐	☐

C. Variabel Pelayanan (SERVQUAL)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Petugas berpakaian rapi dan mudah dikenali	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur	☐	☐	☐	☐	☐
3.	Petugas membantu wisatawan cepat saat membutuhkan	☐	☐	☐	☐	☐
4.	Petugas mampu memberikan rasa aman kepada wisatawan	☐	☐	☐	☐	☐
5.	Petugas bersikap ramah dan sopan kepada wisatawan	☐	☐	☐	☐	☐

D. Variabel Fasilitas

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Kondisi kolam renang bersih dan terawat	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Toilet dan ruang bilas dalam kondisi bersih dan layak digunakan	☐	☐	☐	☐	☐
3.	Area parkir tersedia dan memadai	☐	☐	☐	☐	☐
4.	Tersedia tempat duduk atau area istirahat yang cukup	☐	☐	☐	☐	☐
5.	Papan informasi fasilitas mudah dibaca dan dipahami.	☐	☐	☐	☐	☐

E. Variabel Kepuasan Wisatawan

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1.	Saya puas secara keseluruhan berkunjung ke Air Sanih	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Saya berniat berkunjung kembali ke Air Sanih	☐	☐	☐	☐	☐
3.	Saya bersedia merekomendasikan Air Sanih kepada orang lain	☐	☐	☐	☐	☐





LAMPIRAN 04
TABEL TRIANGULASI WAWANCARA NARASUMBER

Tabel 12
Triangulasi Data Wawancara Narasumber

No	Aspek Pertanyaan	Nyoman Sudiasa (General Manager)	Made Sutisna (Staff)	Triangulasi
1.	Gambaran umum & Tantangan pengelolaan	Pengelolaan berjalan biasa, tantangan utama pada keramaian saat hari raya dan pengawasan pengunjung	Tantangan utama berasal dari faktor alam (debit air) dan perilaku pengunjung (sampah)	Terdapat perbedaan fokus: manajerial menekankan operasional saat ramai, sedangkan lapangan menekankan faktor alam dan perilaku wisatawan
2.	Tingkat kepuasan wisatawan	Wisatawan puas karena air jernih dan fasilitas bermain	Wisatawan puas karena keaslian air yang alami	Konsisten: kepuasan utama berasal dari kualitas air
3.	Indikator kepuasan	Observasi langsung (aktivitas wisatawan, penggunaan fasilitas)	Tidak menggunakan indikator formal, hanya persepsi kualitas air	Penilaian masih subjektif
4.	Keluhan wisatawan	Keluhan saat ramai (toilet kurang, insiden anak-anak di perosotan)	Keluhan utama terkait sampah dan kebersihan serta kekurangan toilet saat ramai	Konsisten: keluhan dominan saat kunjungan tinggi (fasilitas & perilaku pengunjung)
5.	Sistem pelayanan	Ada pembagian tugas, termasuk tour guide untuk wisatawan asing	Pelayanan sederhana, hanya menyediakan fasilitas pemandian tanpa batasan waktu	Berbeda: manajemen lebih terstruktur, lapangan melihat pelayanan minimal
6.	Ketidakpuasan dalam pelayanan	Tidak ada keluhan terkait pelayanan	Ketidakpuasan lebih pada kebersihan	Pelayanan petugas dinilai baik, masalah utama bukan pada SDM
7.	Kondisi fasilitas	Toilet sering dikeluhkan saat ramai	Fasilitas cukup, namun parkir jauh dan toilet kurang saat	Konsisten: keterbatasan fasilitas saat peak season

No	Aspek Pertanyaan	Nyoman Sudiasa (General Manager)	Made Sutisna (Staff)	Triangulasi
8.	Kendala pemeliharaan fasilitas	Terkait biaya dan perawatan	Dipengaruhi faktor alam (hujan, becek) dan keterbatasan dana	Kendala bersifat internal (dana) dan eksternal (alam)
9.	Aksesibilitas	Jalan baik, tidak ada keluhan signifikan	Jalan baik, keluhan hanya pada jarak parkir	Konsisten: akses jalan baik, masalah pada parkir
10.	Keluhan aksesibilitas	Tidak ada keluhan dari wisatawan	Tidak ada keluhan signifikan selain parkir	Konsisten: aksesibilitas bukan masalah utama
11.	Insiden wisatawan	Pernah terjadi (tenggelm, kecelakaan kecil), ditangani langsung	Pernah terjadi (hampir tenggelm), tidak sampai fatal	Konsisten: ada insiden, namun dapat ditangani
12.	Upaya peningkatan kepuasan	Penyediaan guide, peningkatan fasilitas	Penambahan fasilitas seperti toilet	Konsisten: fokus pada peningkatan fasilitas
13.	Aspek yang perlu dibenahi	Penambahan fasilitas bermain anak	Penambahan fasilitas (toilet, fasilitas umum)	Konsisten: kebutuhan utama adalah pengembangan fasilitas
14.	Harapan ke depan	Pengembangan dengan dukungan dinas pariwisata	Destinasi semakin baik dan pengunjung meningkat	Konsisten: harapan pada peningkatan kualitas dan jumlah kunjungan





Gambar 11
Wawancara dengan General Manager Air
Sanih



Gambar 12
Wawancara dengan Staf Keamanan Air Sanih



Gambar 13
Wawancara dengan Turis Mancanegara



Gambar 14
Wawancara dengan Turis Lokal