

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan.....	5
1.4. Manfaat.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1. Ekowisata .....	7
2.2. Pengunjung.....	8
2.3. Persepsi.....	11
2.4. Kualitas Pelayanan .....	12
2.5. Kepuasan .....	15
BAB III METODE PENELITIAN .....	19
3.1. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	19
3.2. Alat dan Bahan .....	19
3.3. Data dan Pengembangan Instrumen Penelitian .....	20
3.3.1. Uji Validitas.....	22
3.3.2. Uji Reliabilitas .....	23
3.4. Metode Pengambilan Data .....	24
3.4.1. Penentuan Sampel Pengunjung .....	24

3.4.2. Pengambilan Data Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung ...	26
3.5. Analisis Data .....	27
3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif Kuantitatif .....	27
3.5.2. Analisis <i>One Way Anova</i> .....	28
3.5.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	28
3.6. Hipotesis.....	31
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
4.1. Letak dan Wilayah Administratif .....	33
4.2. Sejarah Terbentuknya Ekowisata Sungai Mudal.....	34
4.3. Struktur Kelembagaan Ekowisata Sungai Mudal.....	35
4.4. Penerapan Prinsip Ekowisata oleh Pengelola.....	36
4.5. Atraksi dan Amenitas di Kawasan Ekowisata Sungai Mudal .....	40
4.5.1. Atraksi .....	40
4.5.2. Amenitas .....	43
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
5.1. Kualitas Pelayanan Pengunjung di Kawasan Ekowisata Sungai Mudal pada Hari Biasa, Hari Libur Akhir Pekan, dan Libur Nasional.....	47
5.1.1. Nilai Rata-Rata Dimensi Keandalan dan Indikatornya .....	47
5.1.2. Nilai Rata-Rata Dimensi Daya Tanggap dan Indikatornya .....	49
5.1.3. Nilai Rata-Rata Dimensi Jaminan dan Indikatornya .....	50
5.1.4. Nilai Rata-Rata Dimensi Empati dan Indikatornya.....	52
5.1.5. Nilai Rata-Rata Dimensi Bukti Fisik dan Indikatornya.....	54
5.1.6. Nilai Rata-Rata Kualitas Pelayanan .....	55
5.2. Kepuasan Pengunjung di Kawasan Ekowisata Sungai Mudal pada Hari Biasa, Hari Libur Akhir Pekan, dan Libur Nasional .....	57
5.3. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Kawasan Ekowisata Sungai Mudal .....	58
5.3.1. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Hari Biasa.....	59
5.3.2. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Hari Libur Akhir Pekan.....	62

5.3.3. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Hari Libur Nasional.....	64
5.3.4. Model Regresi atas Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung pada Ketiga Kategori Hari Kunjungan.....	65
5.4. Implikasi Hasil Penelitian terhadap Pengelolaan Kawasan Ekowisata Sungai Mudal.....	71
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
6.1. Kesimpulan.....	75
6.2. Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta Lokasi Kawasan Ekowisata Sungai Mudal (ESM) .....	19
Gambar 2. Kolam Pemandian Utama .....	41
Gambar 3. Air Terjun.....	42
Gambar 4. Area <i>Camping Ground</i> .....	42
Gambar 5. Jembatan Bambu .....	43
Gambar 6. Penyewaan Loker .....	44
Gambar 7. Toilet .....	44
Gambar 8. Gazebo .....	45
Gambar 9. Tempat Parkir di Kawasan ESM.....	46
Gambar 10. Tiket Parkir di Kawasan ESM .....	46
Gambar 11. Warung Makan.....	46

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Kunjungan di Kawasan Ekowisata Sungai Mudal .....	2
Tabel 2. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	21
Tabel 3. Indikator Kepuasan Pengunjung .....	21
Tabel 4. Segmen Waktu Pengambilan Data Responden.....	25
Tabel 5. Pembobotan Rentang Skor.....	26
Tabel 6. Kriteria Rentang Rata-Rata Persepsi .....	27
Tabel 7. Penerapan Prinsip Ekowisata oleh Pengelola Ekowisata Sungai Mudal	37
Tabel 8. Rata-Rata Nilai Dimensi Keandalan dan Indikatornya.....	47
Tabel 9. Hasil Analisis <i>One Way Anova</i> Dimensi Keandalan .....	48
Tabel 10. Rata-Rata Nilai Dimensi Daya Tanggap dan Indikatornya .....	49
Tabel 11. Hasil Analisis <i>One Way Anova</i> Dimensi Daya Tanggap.....	50
Tabel 12. Rata-Rata Nilai Dimensi Jaminan dan Indikatornya .....	51
Tabel 13. Hasil Analisis <i>One Way Anova</i> Dimensi Jaminan .....	52
Tabel 14. Rata-Rata Nilai Dimensi Empati dan Indikatornya .....	52
Tabel 15. Hasil Analisis <i>One Way Anova</i> Dimensi Empati.....	53
Tabel 16. Rata-Rata Nilai Dimensi Bukti Fisik dan Indikatornya.....	54
Tabel 17. Hasil Analisis <i>One Way Anova</i> Dimensi Bukti Fisik .....	55
Tabel 18. Rata-Rata Nilai Variabel Kualitas Pelayanan .....	56
Tabel 19. Rata-Rata Nilai Dimensi Kepuasan .....	57
Tabel 20. Hasil Analisis <i>One Way Anova</i> Dimensi Kepuasan.....	58
Tabel 21. Hasil Uji F Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung pada Tiga Kategori Hari Kunjungan .....	59
Tabel 22. Hasil Analisis Regresi Hari Biasa.....	60
Tabel 23. Hasil Analisis Regresi Hari Libur Akhir Pekan.....	62
Tabel 24. Hasil Analisis Regresi Hari Libur Nasional.....	64
Tabel 25. Ringkasan Model .....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas .....	90
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas .....	90
Lampiran 4. Uji Normalitas Data di Hari Biasa.....	91
Lampiran 5. Uji Multikolinearitas Data di Hari Biasa.....	91
Lampiran 6. Uji Heteroskedastisitas Data di Hari Biasa .....	91
Lampiran 7. Uji Normalitas Data di Hari Libur Akhir Pekan .....	92
Lampiran 8. Uji Multikolinearitas Data di Hari Libur Akhir Pekan.....	92
Lampiran 9. Uji Heteroskedastisitas Data di Hari Libur Akhir Pekan .....	92
Lampiran 10. Uji Normalitas Data di Hari Libur Nasional .....	93
Lampiran 11. Uji Multikolinearitas Data di Hari Libur Nasional.....	93
Lampiran 12. Uji Heteroskedastisitas Data di Hari Libur Nasional .....	93
Lampiran 13. Analisis Regresi Dimensi Kualitas Pelayanan di Hari Biasa .....	94
Lampiran 14. Analisis Regresi Dimensi Kualitas Pelayanan di Hari Libur Akhir Pekan.....	94
Lampiran 15. Analisis Regresi Dimensi Kualitas Pelayanan di Hari Libur Nasional .....	94
Lampiran 16. Analisis Regresi Indikator Empati di Hari Biasa .....	95
Lampiran 17. Analisis Regresi Indikator Bukti Fisik di Hari Biasa .....	95
Lampiran 18. Analisis Regresi Indikator Daya Tanggap di Hari Libur Akhir Pekan .....	95
Lampiran 19. Analisis Regresi Indikator Bukti Fisik di Hari Libur Akhir Pekan	95
Lampiran 20. Analisis Regresi Indikator Bukti Fisik di Hari Libur Nasional.....	96
Lampiran 21. Karakteristik Sosial Ekonomi Pengunjung Hari Biasa.....	96
Lampiran 22. Karakteristik Sosial Ekonomi Pengunjung Hari Libur Akhir Pekan .....	96
Lampiran 23. Karakteristik Sosial Ekonomi Pengunjung Hari Libur Nasional ...	97
Lampiran 24. Dokumentasi Pengambilan Data di Kawasan ESM .....	97