UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Tingkat Kepuasan Wisatawan Pascarevitalisasi Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda, Kabupaten Bandung
Farah Nada Firdausi, Dr. Ir. Rhomi Ardiansyah, S.Hut., M.Si., IPM.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME iv
KATA PENGANTAR v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
INTISARI xiv
ABSTRACT xv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar belakang 1
1.2. Rumusan masalah 5
1.3. Tujuan penelitian 5
1.4. Manfaat penelitian 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7
2.1. Kepuasan wisatawan 7
2.2. Faktor 3A (Atraksi, Amenitas, Aksesibilitas) 8
2.3. Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda 9
2.4. *State of the art* penelitian ini 10
BAB III METODE PENELITIAN 13
3.1. Deskripsi Lokasi dan Waktu Penelitian 13
3.2. Alat dan bahan penelitian 14
3.2.1 Alat 14
3.2.2 Bahan 14
3.3. Prosedur dan desain penelitian 14
3.3.1 Prosedur penelitian 14

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Tingkat Kepuasan Wisatawan Pascarevitalisasi Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda, Kabupaten Bandung
Farah Nada Firdausi, Dr. Ir. Rhomi Ardiansyah, S.Hut., M.Si., IPM.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.3.2 Desain penelitian 23
3.4. Analisis data penelitian 26
3.4.1 Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) 26
3.4.2 Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) 28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 31
4.1. Hasil penelitian 31
4.1.1. Karakteristik responden di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda 31
4.1.2. Tingkat kepuasan wisatawan pascarevitalisasi Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda 35
4.1.3. Analisis Importance Performance Analysis (IPA) 40
4.2. Pembahasan 48
4.2.1. Tingkat kepuasan wisatawan pascarevitalisasi Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda 48
4.2.2. Prioritas pengelolaan Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda 53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 59
5.1. Kesimpulan 59
5.2. Saran 59
DAFTAR PUSTAKA 61
LAMPIRAN 68

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Tingkat Kepuasan Wisatawan Pascarevitalisasi Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda, Kabupaten Bandung
Farah Nada Firdausi, Dr. Ir. Rhomi Ardiansyah, S.Hut., M.Si., IPM.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 1. *State of the art* penelitian 10
Tabel 2. Hasil uji validitas untuk tingkat kepuasan 19
Tabel 3. Hasil uji validitas untuk tingkat kepentingan..... 20
Tabel 4. Hasil uji reliabilitas untuk tingkat kepuasan 21
Tabel 5. Hasil uji reliabilitas untuk tingkat kepentingan 22
Tabel 6. Indikator komponen kepuasan wisatawan 24
Tabel 7. Skala penilaian jawaban responden 26
Tabel 8. Kriteria CSI 28
Tabel 9. Kepuasan pengunjung dimensi pelayanan 35
Tabel 10. Kepuasan pengunjung dimensi produk wisata..... 38
Tabel 11. Indikator pelayanan dalam Kuadran I “Prioritas Utama” 41
Tabel 12. Indikator pelayanan dalam Kuadran II “Pertahankan Prestasi”..... 42
Tabel 13. Indikator pelayanan dalam Kuadran III “Prioritas Rendah”..... 43
Tabel 14. Indikator pelayanan dalam Kuadran IV “Berlebihan”..... 44
Tabel 15. Indikator produk wisata dalam Kuadran I “Prioritas Utama”..... 45
Tabel 16. Indikator produk wisata dalam Kuadran II “Pertahankan Prestasi” 46
Tabel 17. Indikator produk wisata dalam Kuadran III “Prioritas Rendah” 47
Tabel 18. Indikator produk wisata dalam Kuadran IV “Berlebihan” 47

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Tingkat Kepuasan Wisatawan Pascarevitalisasi Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda, Kabupaten Bandung
Farah Nada Firdausi, Dr. Ir. Rhomi Ardiansyah, S.Hut., M.Si., IPM.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tren Pengunjung Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda 2
Gambar 2. Salah satu perubahan pada jalur wisata Tahura Djuanda: (a) Tahun 2021 sebelum dilakukan revitalisasi; (b) Tahun 2026 setelah dilakukan revitalisasi. 3
Gambar 3. Peta Kawasan Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda 13
Gambar 4. *Flowchart* prosedur penelitian 15
Gambar 5. Matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) 29
Gambar 6. Komposisi jenis kelamin pengunjung Tahura Djuanda 31
Gambar 7. Komposisi kelompok usia pengunjung Tahura Djuanda 32
Gambar 8. Komposisi asal daerah pengunjung Tahura Djuanda 33
Gambar 9. Komposisi tingkat pendidikan terakhir pengunjung Tahura Djuanda 34
Gambar 10. Komposisi pekerjaan pengunjung Tahura Djuanda 35
Gambar 11. Kondisi fasilitas di Tahura Djuanda: (a) Lantai dan dinding kotor di sekitar tempat ibadah; (b) Dinding toilet berjamur; (c) Lantai dan dinding kotor di sekitar toilet; (d) Tidak ada tempat sampah di sekitar kawasan tempat makan; (e) Hanya tersedia 1 titik lokasi tempat sampah dan terdapat monyet liar di atasnya.39
Gambar 12. Diagram matriks prioritas pengelolaan Tahura Djuanda dimensi pelayanan 41
Gambar 13. Diagram matriks prioritas pengelolaan Tahura Djuanda dimensi produk wisata 45
Gambar 14. Monyet liar yang menyebar di kawasan wisatawan 56

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Tingkat Kepuasan Wisatawan Pascarevitalisasi Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda, Kabupaten Bandung
Farah Nada Firdausi, Dr. Ir. Rhomi Ardiansyah, S.Hut., M.Si., IPM.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner penelitian 68
Lampiran 2. Dokumentasi lapangan 74