

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI	xiv
<i>ASBTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Wisata dan Wisata Alam.....	5
2.2. Kepuasan	6
2.3. Kepuasan Pengunjung.....	7
2.4. Faktor yang Memengaruhi Kepuasan	8
2.5. Cara Mengukur Kepuasan Wisatawan.....	10
2.6. Dimensi Kualitas Jasa (<i>SERVQUAL</i>).....	12
2.7. Keberlanjutan Pariwisata (<i>SustainableTourism</i>).....	14
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1. Waktu dan Lokasi Penelitian	15
3.2. Alat dan Bahan Penelitian	15
3.3. Jenis Data yang Diperoleh	15
3.4. Metode Pengambilan Data.....	16

3.4.1. Metode Penentuan Responden	16
3.4.2. Pengumpulan Data Profil Pengunjung	20
3.4.3. Pengumpulan Data Kepuasan Pengunjung	20
3.5. Proses Pengembangan Instrumen Penelitian	22
3.5.1. Uji Reliabilitas	22
3.5.2. Uji Validitas	24
3.6. Analisis Data :	27
3.6.1. Indeks Kepuasan Pengunjung (<i>Customer Satisfaction Indeks-CSI</i>)	27
3.6.2. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan	29
3.6.3. Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>)	29
3.6.4. Tingkat Kesesuaian antara Harapan Pengunjung dengan Kinerja Pengelola Terhadap Atribut-Atribut Wisata di Obyek Wisata Alam Seribu Batu dan Bukit Mojo Mangunan Bantul	30
BAB IV KEADAAN UMUM LOKASI	34
4.1. Letak, Status, dan Luas Kawasan Obyek Wisata	34
4.2. Sistem Manajemen, dan Struktur Organisasi Pengelolaan Obyek Wisata	37
4.2.1. Susunan Pengurus Obyek Wisata Alam Bukit Mojo	38
4.2.2. Susunan Pengurus Obyek Wisata Alam Seribu Batu	39
4.3. Kondisi Biofisik Kawasan Obyek Wisata Alam Bukit Mojo dan Seribu Batu	40
4.3.1. Kondisi Biofisik Kawasan Obyek Wisata Alam Bukit Mojo	40
4.3.2. Kondisi Biofisik Kawasan Obyek Wisata Alam Seribu Batu	41
4.4. Sarana, Prasarana, dan Aksesibilitas Obyek Wisata	41
4.4.1. Sarana, Prasarana, dan Aksesibilitas Obyek Wisata Alam Seribu Batu	42
4.4.2. Sarana, Prasarana, dan Aksesibilitas Obyek Wisata Alam Bukit Mojo	46
4.5. Desa Mangunan	51
4.5.1. Letak dan Luas Wilayah Desa Mangunan	51
4.5.2. Demografi Desa Mangunan	51
4.5.3. Tingkat Pendidikan Desa Mangunan	52
4.5.4. Perekonomian Desa Mangunan	52
4.6. Jumlah Kunjungan di Obyek Wisata Alam Seribu Batu dan Bukit Mojo	53
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	55
5.1. Karakteristik Pengunjung	55
5.2. Karakteristik Pengunjung di Obyek Wisata Alam Bukit Mojo dan Seribu Batu	56
5.2.1. Jenis Kelamin	56
5.2.2. Kelompok Usia	56

5.2.3. Asal Daerah Pengunjung.....	58
5.2.4. Status Pernikahan.....	60
5.2.5. Tingkat Pendidikan	61
5.2.6. Motivasi Pengunjung	62
5.2.7. Alat Transportasi.....	63
5.2.8. Lama Kunjungan.....	64
5.2.9. Aktivitas Berwisata.....	65
5.2.10. Cara Mendapatkan Informasi Obyek Wisata Alam Bukit Mojo dan Seribu Batu	66
5.2.11. Pengeluaran Pengunjung	68
5.3. Indeks Kepuasan Pengunjung	69
5.4. Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja Pengelola dengan Harapan Pengunjung	71
5.5. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan dan Analisis <i>Gap</i>	74
5.6. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	84
5.6.1. Strategi Pengelolaan untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung di Obyek Wisata Alam Bukit Mojo	84
5.6.2. Strategi Pengelolaan untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung di Obyek Wisata Alam Seribu Batu.....	89
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	95
6.1. Kesimpulan	95
6.2. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	97
Lampiran	99

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Jumlah Pengunjung Obyek Wisata Alam Seribu Batu Selama Satu Minggu.....	17
Tabel 3.2. Jumlah Pengunjung Obyek Wisata Alam Bukit Mojo Selama Satu Minggu	17
Tabel 3.3. Kriteria untuk Menentukan Tingkat Reliabilitas Intrumen.....	23
Tabel 3.4. Hasil Uji Reliabilitas untuk Tingkat Kepentingan.....	23
Tabel 3.5. Hasil Uji Reliabilitas untuk Tingkat Kinerja (Tingkat Kepuasan)	23
Tabel 3.6. Hasil Uji Validitas untuk Tingkat Kepentingan	25
Tabel 3.7. Hasil Uji Validitas untuk Tingkat Kinerja (Tingkat Kepuasan)	26
Tabel 3.8. Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	28
Tabel 4.1. Tingkat Pendidikan Penduduk Desa Mangunan	52
Tabel 4.2. Mata Pencaharian Penduduk Desa Mangunan.....	53
Tabel 4.3. Jumlah Pengunjung Bulan Maret 2017 sampai Bulan April 2018	54
Tabel 5.1 Komposisi Jenis Kelamin Pengunjung Obyek Wisata Alam Bukit Mojo dan Seribu Batu	56
Tabel 5.2. Kelompok Usia Pengunjung di Obyek Wisata Alam Bukit Mojo dan Seribu Batu	58
Tabel 5.3. Asal Daerah Pengunjung di Obyek Wisata Alam Bukit Mojo dan Seribu Batu	59
Tabel 5.4. Status Pernikahan Pengunjung Obyek Wisata Alam Bukit Mojo dan Seribu Batu.....	61
Tabel 5.5. Tingkat Pendidikan di Obyek Wisata Alam Bukit Mojo dan Seribu Batu	61
Tabel 5.6. Motivasi Berkunjung ke Obyek Wisata Alam Bukit Mojo dan Seribu Batu.....	63
Tabel 5.7. Alat Transportasi Menuju Obyek Wisata Alam Bukit Mojo dan Seribu Batu	63
Tabel 5.8. Lama Kunjungan Pengunjung di Obyek Wisata Alam Bukit Mojo dan Seribu Batu .	65
Tabel 5.9. Aktivitas Berwisata Pengunjung di Obyek Wisata Alam Bukit Mojo da Seribu Batu	65
Tabel 5.10. Cara Memperoleh Informasi Obyek Wisata Alam Bukit Mojo dan Seribu Batu	67
Tabel 5.11. Pengeluaran Pengunjung Obyek Wisata Alam Bukit Mojo dan Seribu Batu.....	78
Tabel 5.12. Analisis Perhitungan CSI di Obyek Wisata Alam Bukit Mojo dan Seribu Batu.....	70
Tabel 5.13. Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kinerja dengan Tingkat Kepentingan Bukit Mojo dan Seribu Batu.....	72
Tabel 5.14. Tingkat Kinerja Dimensi Daya Tanggap.....	75
Tabel 5.15. Tingkat Kinerja Dimensi Kehandalan	76
Tabel 5.16. Tingkat Kinerja Dimensi Empati	77
Tabel 5.17. Tingkat Kinerja Dimensi Jaminan	78
Tabel 5.18. Tingkat Kinerja Dimensi Produk-Produk Fisik.....	79
Tabel 5.19. Tingkat Kinerja Dimensi Keberlanjutan.....	80
Tabel 5.20 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan di Obyek Wisata Alam Bukit Mojo dan Seribu Batu	82
Tabel 5.21. Rata-rata Skor Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Obyek Wisata Alam Bukit Mojo	85
Tabel 5.22. Prioritas Pengelolaan Obyek Wisata Alam Bukit Mojo pada Kuadran I	87



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**KEPUASAN PENGUNJUNG DI KAWASAN OBYEK WISATA ALAM SERIBU BATU DAN OBYEK
WISATA ALAM BUKIT MOJO**

KABUPATEN BANTUL

KHAIRUL, Mukhlison, S.Hut., M.Sc

Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Tabel 5.23. Prioritas Pengelolaan Obyek Wisata Alam Bukit Mojo pada Kuadran II	88
Tabel 5.24. Prioritas Pengelolaan Obyek Wisata Alam Bukit Mojo pada Kuadran III.....	88
Tabel 5.25. Prioritas Pengelolaan Obyek Wisata Alam Bukit Mojo pada Kuadran IV.....	89
Tabel 5.26. Rata-rata Skor Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Obyek Wisata Alam Seribu Batu	90
Tabel 5.27. Prioritas Utama Pengelolaan Obyek Wisata Alam Seribu Batu pada Kuadran I	92
Tabel 5.28. Prioritas Utama Pengelolaan Obyek Wisata Alam Seribu Batu pada Kuadran II.....	93
Tabel 5.29. Prioritas Pengelolaan Obyek Wisata Alam Seribu Batu pada Kuadran III	93
Tabel 5.30. Prioritas Utama Pengelolaan Obyek Wisata Alam Seribu Batu pada Kuadran IV ...	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Diagram Kartesius	31
Gambar 4.1. Peta Lokasi Obyek Wisata Alam Bukit Mojo.....	35
Gambar 4.2. Peta Lokasi Obyek Wisata Alam Seribu Batu	36
Gambar 4.3. Susunan Pengurus Obyek Wisata Alam Bukit Mojo.....	38
Gambar 4.4. Susunan Pengurus Obyek Wisata Alam Seribu Batu.....	39
Gambar 4.5. Pohon Maja (<i>Aegle marmelos</i>).....	40
Gambar 4.6. Tumbuhan di Obyek Wisata Alam Seribu Batu.....	41
Gambar 4.7. Mushola di Obyek Wisata Alam Seribu Batu	42
Gambar 4.8. Warung Makan di Obyek Wisata Alam Seribu Batu	43
Gambar 4.9. Atraksi Panggung Pertunjukkan di Obyek Wisata Alam Seribu Batu	44
Gambar 4.10. Atraksi Rumah Seribu Kayu di Obyek Wisata Alam Seribu Batu	44
Gambar 4.11. Atraksi Rumah <i>Hobbit</i> di Obyek Wisata Alam Seribu Batu	44
Gambar 4.12. Atraksi <i>Flying Fox</i> di Obyek Wisata Alam Seribu Batu	44
Gambar 4.13. Tempat Parkir di Obyek Wisata Alam Seribu Batu	45
Gambar 4.14. Kamar Mandi di Obyek Wisata Alam Seribu Batu.....	45
Gambar 4.15. Tempat Sampah di Obyek Wisata Alam Seribu Batu.....	45
Gambar 4.16. Mushola di Obyek Wisata Alam Bukit Mojo	46
Gambar 4.17. Warung Makan di Obyek Wisata Alam Bukit Mojo	47
Gambar 4.18. Spot Foto Bertuliskan Mojo di Obyek Wisata Alam Bukit Mojo.....	48
Gambar 4.19. Spot Foto Sarang Burung 1 di Obyek Wisata Alam Bukit Mojo.....	48
Gambar 4.20. Spot Foto Sarang Burung 2 di Obyek Wisata Alam Bukit Mojo.....	48
Gambar 4.21. Spot Foto Perahu di Obyek Wisata Alam Bukit Mojo.....	48
Gambar 4.22. Spot Foto Wayang di Obyek Wisata Alam Bukit Mojo	49
Gambar 4.23. Tempat Parkir di Obyek Wisata Alam Bukit Mojo	49
Gambar 4.24. Kamar Mandi di Obyek Wisata Alam Bukit Mojo	49
Gambar 4.25. Aula Kecil di Obyek Wisata Alam Bukit Mojo	50
Gambar 4.26. Tempat Sampah di Obyek Wisata Alam Bukit Mojo	50
Gambar 5.1. Hasil Diagram Kartesius Obyek Wisata Alam Bukit Mojo.....	86
Gambar 5.2. Hasil Diagram Kartesius Obyek Wisata Alam Seribu Batu	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian Karakteristik Pengunjung	99
Lampiran 2. Bentuk Kuesioner Penilaian Tingkat Kepuasan	1012
Lampiran 3. Karakteristik Pengunjung Obyek Wisata Alam Bukit Mojo	103
Lampiran 4. Karakteristik Pengunjung Obyek Wisata Alam Seribu Batu.....	107
Lampiran 5. Perhitungan Penilaian Tingkat Kepuasan Bukit Mojo	111
Lampiran 6. Perhitungan Penilaian Tingkat Kepuasan Seribu Batu.....	112
Lampiran 7. Perhitungan Penilaian Tingkat Kinerja Bukit Mojo	113
Lampiran 8. Perhitungan Penilaian Tingkat Kinerja Seribu Batu.....	114
Lampiran 9. Pengambilan Data Responden Bukit Mojo	115
Lampiran 10. Pengambilan Data Responden Seribu Batu	117
Lampiran 11. Analisis Regresi Kunjungan Seribu Batu	121
Lampiran 12. Analisis Regresi Kunjungan Bukit Mojo.....	1230
Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian Bukit Mojo	12121
Lampiran 12. Dokumentasi Penelitian Seribu Batu	1234