

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTISARI .....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Tinjauan Pustaka .....	4
1.6. Landasan Teori.....	7
1.7. Metode Penelitian.....	9
1.8. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II .....	17
GAMBARAN UMUM DAYA TARIK WISATA KARST TUBING SEDAYU .....	17
2.1. Sejarah .....	17
2.2. Atraksi.....	20
2.3. Amenitas .....	23
2.4. Aksesibilitas .....	29
BAB III .....	30

PEMBAHASAN ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN DI KARST TUBING SEDAYU .....	30
3.1    Karakteristik Responden .....	30
3.1.1. Pengelompokkan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
3.1.2. Pengelompokkan Berdasarkan Usia .....	31
3.1.3. Pengelompokkan Berdasarkan Asal Daerah .....	32
3.1.4. Pengelompokkan Berdasarkan Pekerjaan .....	33
3.1.5. Pengelompokkan Berdasarkan Penghasilan.....	34
3.1.6. Pengelompokkan Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	35
3.1.7. Pengelompokkan Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	35
3.1.8. Pengelompokkan Berdasarkan Tipe Kunjungan .....	36
3.1.9. Pengelompokkan Berdasarkan Jenis Kendaraan.....	37
3.1.10. Pengelompokkan Berdasarkan Cara Memperoleh Informasi Karst Tubing ..	38
3.2. Analisis Pendapat Pengunjung Terhadap Pelayanan di Karst Tubing Sedayu .....	38
3.2.16. Nilai Rata-Rata Pendapat Pengunjung Terhadap Pelayanan .....	54
3.3. Analisis Pendapat Pengunjung Terhadap Fasilitas di Karst Tubing Sedayu .....	55
3.3.13. Nilai Rata-Rata Pendapat Pengunjung Terhadap Fasilitas .....	66
BAB IV .....	67
PENUTUP .....	67
4.1. Kesimpulan .....	67
4.2. Saran .....	67
LAMPIRAN.....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Kepegawaian Karst Tubing.....	18
Gambar 2. Logo Karst Tubing 1 .....	20
Gambar 3. Atraksi di Karst Tubing.....	20
Gambar 4. Atraksi di Karst Tubing.....	21
Gambar 5. Peralatan Penyusuran .....	22
Gambar 6. Loker Pembayaran.....	23
Gambar 7. Toilet .....	24
Gambar 8. Shower Room.....	25
Gambar 9. Kafetaria .....	26
Gambar 10. Warung Makan.....	26
Gambar 11. Lahan Parkir .....	27
Gambar 12. Shuttle Car.....	28
Gambar 13. Denah Menuju Karst Tubing.....	29
Gambar 14. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
Gambar 15. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	31
Gambar 16. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah .....	32
Gambar 17. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	33
Gambar 18. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	34
Gambar 19. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	35
Gambar 20. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	35
Gambar 21. Karakteristik Responden Berdasarkan Tipe Kunjungan .....	36
Gambar 22. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan yang Digunakan .....	37
Gambar 23. Karakteristik Berdasarkan Cara Memperoleh Informasi Karst Tubing .....	38

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategori Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas dan Pelayanan di Karst Tubing .....	13
Tabel 2. Pendapat Pengunjung Terhadap Penampilan Petugas .....	39
Tabel 3. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Keramahan Petugas .....	40
Tabel 4. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Daya Tanggap Petugas .....	41
Tabel 5. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan .....	42
Tabel 6. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Tingkat Kesenangan Petugas Ketika Membantu Pengunjung .....	43
Tabel 7. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Kemampuan Komunikasi Petugas .....	44
Tabel 8. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Kesopanan Petugas .....	45
Tabel 9. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Pemandu Dalam Memberikan Pengarahan .....	46
Tabel 10. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Jaminan Keamanan yang Diberikan Pemandu .....	47
Tabel 11. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Kinerja Pemandu dalam Menjaga Peserta Selama Tubing .....	48
Tabel 12. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Petugas Shuttle Car .....	49
Tabel 13. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Kinerja Juru Foto .....	50
Tabel 14. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Petugas Parkir .....	51
Tabel 15. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Kemampuan Petugas dalam Menjawab Pertanyaan Pengunjung .....	52
Tabel 16. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Kinerja Petugas dalam Menjaga Kebersihan Area Karst Tubing .....	53
Tabel 17. Nilai Rata-Rata Pendapat Pengunjung Terhadap Pelayanan .....	54
Tabel 18. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Ketersediaan Penjual Makanan dan Minuman .....	55
Tabel 19. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Lokasi Loker Karcis .....	56
Tabel 20. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Kondisi Toilet .....	57
Tabel 21. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Kondisi Shower Room .....	58
Tabel 22. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Kondisi Musholla .....	59
Tabel 23. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Area Parkir Kendaraan .....	60
Tabel 24. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Kondisi Shuttle Car .....	61
Tabel 25. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Peralatan Tubing .....	62
Tabel 26. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Kebersihan Area .....	63
Tabel 27. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Tempat Sampah .....	64
Tabel 28. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Gazebo .....	64
Tabel 29. Tingkat Pendapat Pengunjung Terhadap Penyimpanan Barang .....	65
Tabel 30. Nilai Rata-Rata Pendapat Pengunjung Terhadap Fasilitas .....	66

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Kuesioner.....	72
Lampiran 2. Daftar Responden.....	76
Lampiran 3. Daftar Perhitungan Hasil Kuesioner.....	80