

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
INTISARI .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.1.1 Potensi Pariwisata Palangka Raya .....	3
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Batas Lingkup Penelitian .....	7
1.7 Keaslian Penelitian .....	7
1.8 Sistematika Penulisan .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Destinasi Wisata .....	11
2.1.1 Pengertian dan Ruang Lingkup .....	11
2.1.2 Destinasi Sebagai Produk Wisata .....	16
2.1.3 Konsep Produk Wisata .....	23
2.1.4 Karakteristik Produk Wisata .....	24
2.1.5 Parameter Penilaian Produk Wisata .....	25
2.1.6 Siklus Hidup Destinasi .....	26
2.1.7 Atraksi / Daya Tarik Wisata .....	27
2.1.8 Amenitas / Fasilitas Pelayanan Wisata .....	32
2.1.9 Aksesibilitas .....	36
	viii

2.2 Minat Khusus .....	41
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	46
2.4 Kepuasan Wisatawan .....	50
2.5 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wisatawan .....	55
2.6 Kualitas Produk Wisata .....	55
2.7 Hutan Konservasi .....	56
2.7.1 Pengertian dan Fungsi Hutan Konservasi .....	56
2.7.2 Perbedaan Hutan Konservasi dengan Hutan Lindung .....	57
2.7.3 Peraturan-peraturan Tentang Hutan Konservasi .....	59
2.7.4 Undang-undang Taman Nasional .....	60
2.8 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	62
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>64</b>
3.1 Metode Penelitian .....	64
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	65
3.2.1 Cara Pengumpulan dan Sumber Data .....	67
3.2.2 Metode Pengambilan Sampel .....	68
3.2.3 Penentuan Jumlah Sampel .....	69
3.2.4 Alat dan Bahan Penelitian .....	70
3.2.5 Tahapan Pelaksanaan Penelitian .....	71
3.2.6 Kompilasi Data .....	72
3.3 Variabel Penelitian .....	73
3.4 Tahapan Penelitian .....	77
3.5 Teknik Analisis Data .....	78
3.5.1 Uji Validasi dan reliabilitas .....	78
3.5.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	80
3.5.3 <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> .....	83
3.5.4 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	85
3.6 Kerangka Penelitian .....	87
<b>BAB IV PROFIL DAN LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>88</b>
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian .....	88
4.1.1 Sejarah Arboretum Nyaru Menteng .....	89
4.1.2 Flora dan Fauna di Nyaru Menteng .....	91

4.1.3 Daya Tarik Wisata/ Atraksi .....	93
4.1.4 Sarana Prasarana/ Amenitas .....	95
4.1.5 Lokasi Arboretum Nyaru Menteng/ Aksesibilitas .....	95
4.1.6 Kemudahan Mendapat Tempat Menginap/ Akomodasi .....	97
4.1.7 Tersedianya Sarana Melakukan Kegiatan/ Aktivitas .....	102
4.1.8 Kondisi Eksisting Nyaru Menteng .....	106
4.1.9 Area Konservasi Orangutan Nyaru Menteng dan Area Wisata .....	107
4.1.10 Struktur Organisasi Borneo Orangutan Survival Nyaru Menteng .....	108
4.2 Program Reintroduksi dalam Proses Rehabilitasi Orangutan .....	109
HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....	112
5.1 Karakteristik Wisatawan .....	112
5.1.1 Karakteristik Geografis .....	112
5.1.2 Karakteristik Sosio Demografi .....	113
A. Jenis Kelamin .....	113
B. Kategori Usia Wisatawan .....	114
C. Jenjang Pendidikan Terakhir .....	115
D. Status Pekerjaan .....	115
E. Motivasi Utama Berkunjung .....	116
F. Kegiatan yang Dilakukan .....	117
G. Informasi Mengenai Obyek Wisata .....	117
H. Jumlah Wisatawan yang Datang Bersama .....	118
I. Pada Waktu Kapan Mengunjungi Obyek Wisata .....	119
J. Waktu Kunjungan .....	119
K. Berapa Lama Kunjungan .....	120
L. Tempat Menginap .....	121
M. Harga Tiket Masuk .....	121
N. Total Biaya Pengeluaran .....	122
O. Sarana Transportasi .....	123
P. Pencapaian Menuju Obyek Wisata .....	123
Q. Kemudahan untuk Mencapai Obyek Wisata .....	124
R. Kendala yang Ditemui Ketika Mengunjungi Obyek Wisata .....	125
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	125

A. Uji Validitas .....	126
B. Uji Reliabilitas .....	128
5.3 Tingkat Kepuasan Wisatawan Minat Khusus .....	130
5.3.1 Analisis Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) serta Analisis Kepentingan dan Kinerja (IPA) .....	130
A. Atraksi/ Daya Tarik Wisata .....	131
B. Amenitas/ Sarana-prasarana .....	133
C. Aksesibilitas/ Tingkat Pencapaian .....	136
D. Akomodasi/ Kemudahan Mendapat Tempat Menginap .....	138
E. Aktivitas/ Tersedianya Sarana Melakukan Kegiatan .....	140
5.3.2 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	143
5.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan.....	109
5.4.1 Analisis Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Wisatawan .....	109
A. Atraksi/ Daya Tarik Wisata .....	147
B. Amenitas/ Sarana Prasarana .....	148
C. Aksesibilitas/ Tingkat Pencapaian .....	148
D. Akomodasi/ Tersedianya Sarana Melakukan Kegiatan .....	149
E. Aktivitas / Tersedianya Sarana Melakukan Kegiatan .....	149
5.5. Diskusi Komprehensif Tingkat Kepuasan Wisatawan Minat Khusus di Nyaru Menteng dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya .....	155
5.6. Dialog Teoritik .....	156
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>158</b>
6.1 Kesimpulan .....	158
6.2 Rekomendasi .....	161
6.2.1 Usulan Rekomendasi .....	161
6.2.2 Pembangunan dan Pengembangan Destinasi Pariwisata .....	169
6.2.3 Arah Kebijakan Kepariwisata di Nyaru Menteng .....	170
6.2.4 Pengembangan Ilmu .....	171
6.2.5 Penelitian yang Akan Datang .....	171
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>172</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>178</b>
<b>Hasil Analisis Kepentingan dan Kepuasan melalui analisis SERVQUAL.....</b>	<b>179</b>



Kuesioner .....	182
Tabel Perhitungan Analisis <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) Kepuasan Wisatawan..	186
Peta Aksesibilitas Provinsi Kalimantan Tengah dan Kalimantan Selatan .....	188
Administrasi Kota Palangka Raya .....	189
Peta Aksesibilitas Kota Palangka Raya .....	190
Peta Jaringan Jalan Kota Palangka Raya .....	191
Peta Amenitas Kota Palangka Raya .....	192
Peta Daya Tarik Wisata Kota Palangka Raya .....	193
Peta Daya Tarik Wisata Alam Kota Palangka Raya .....	194
Peta Kawasan Strategis Pariwisata (KSP) Kota Palangka Raya .....	195
Peta Kawasan Strategis Pariwisata (KSP) 2 Kota Palangka Raya .....	196
Peta Destinasi Pariwisata Nasional Palangka Raya dan sekitarnya .....	197

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan ODTW Nyaru Menteng Tahun 2013-2017..	4
Tabel 1.2 Penelitian yang Telah Dilakukan .....	9
Tabel 1.3 Penelitian yang dilakukan .....	9
Tabel 1.4 Sistematika Penulisan .....	10
Tabel 2.1 Tingkat Kepentingan Sifat Destinasi Menurut Wisatawan .....	12
Tabel 2.2 Siklus Hidup Destinasi .....	27
Tabel 2.3 Komponen dan Produk Pokok Kegiatan Pariwisata Dan Beberapa Ahli .	37
Tabel 2.4 Komponen Produk Wisata .....	39
Tabel 2.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	62
Tabel 3.1 Variabel, Indikator, dan Parameter Penelitian Tingkat Kepuasan Wisatawan Minat Khusus .....	74
Tabel 3.2 Variabel, Indikator, dan Teknik Pengukuran Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Wisatawan Minat Khusus .....	75
Tabel 3.3 Bobot Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja .....	81
Tabel 3.4 Cara Menghitung CSI .....	86
Tabel 3.5 Nilai Index Kepuasan Wisatawan .....	86
Tabel 3.5 Kerangka Penelitian .....	87
Tabel 4.1 Nama Lokal Pohon dan Nama Latin .....	92
Tabel 4.2 Hotel yang berjarak cukup dekat dengan Nyaru Menteng .....	100
Tabel 4.3 Biro Perjalanan Wisata di Kota Palangka Raya .....	100
Tabel 5.1 Nilai Validitas Item Pertanyaan Kuesioner Bagian Kepentingan .....	126
Tabel 5.2 Nilai Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja .....	128
Tabel 5.3 Nilai Reliabilitas Cronbach Alpha per item Pertanyaan .....	128
Tabel 5.4 Kualitas pelayanan atraksi terhadap wisatawan minat khusus melalui analisis <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) .....	131
Tabel 5.5 Kualitas pelayanan amenitas terhadap wisatawan minat khusus melalui analisis <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) .....	133
Tabel 5.6 Kualitas pelayanan aksesibilitas terhadap wisatawan minat khusus melalui analisis <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) .....	136
Tabel 5.7 Kualitas pelayanan akomodasi terhadap wisatawan minat khusus	

melalui analisis <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) .....	138
Tabel 5.8 Kualitas pelayanan aktivitas terhadap wisatawan minat khusus melalui analisis <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) .....	140
Tabel 5.9 Tingkat kepuasan pengunjung Nyaru Menteng secara keseluruhan melalui analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	143
Tabel 5.10 Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhinya .....	150
Tabel 6.1 Tingkat Kepuasan Wisatawan Minat Khusus .....	159

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Klaster Destinasi Wisata .....	14
Gambar 2.2 Komponen Pengembangan Destinasi Wisata .....	20
Gambar 3.1 Grafik Diagram Kartesius .....	83
Gambar 4.1 <i>Site Plan</i> Arboretum .....	88
Gambar 4.2 Eksisting Kawasan Nyaru Menteng .....	89
Gambar 4.3 Jembatan Kayu ( <i>area tracking</i> ) .....	94
Gambar 4.4 Peta Kawasan Arboretum Nyaru Menteng.....	96
Gambar 4.5 Gerbang Utama Kawasan Arboretum Nyaru Menteng .....	96
Gambar 4.6 Gerbang Tiket Masuk Kawasan Arboretum Nyaru Menteng dan Kondisi Eksisting Jalan .....	97
Gambar 4.7 Gerbang Masuk dan Gerbang Keluar Nyaru Menteng .....	97
Gambar 4.8 Grafik Pertumbuhan Hotel di Kota Palangka Raya .....	98
Gambar 4.9 Bandar Udara Tjilik Riwut .....	101
Gambar 4.10 Jalan Tjilik Riwut .....	102
Gambar 4.11 Papan Informasi Tentang Orangutan .....	102
Gambar 4.12 Gerbang Pintu Masuk Pusat Informasi .....	103
Gambar 4.13 Menonton Film Pendek Tentang Orangutan .....	104
Gambar 4.14 Melihat Orangutan dari Balik Kaca .....	104
Gambar 4.15 Open Donasi dengan Cara Adopsi Orangutan .....	104
Gambar 4.16 Kandang Orangutan.....	105
Gambar 4.17 Kondisi Eksisting Nyaru Menteng .....	106
Gambar 4.18 Area Konservasi Orangutan Nyaru Menteng Dan Area Wisata .....	107

Gambar 4.19 Struktur Organisasi BOS .....	108
Gambar 4.20 Proses Reintroduksi Orangutan BOS .....	111
Gambar 5.1 Diagram Wisatawan Nusantara Menurut Asal Daerah .....	112
Gambar 5.2 Jenis Kelamin .....	113
Gambar 5.3 Diagram Usia Pengunjung .....	114
Gambar 5.4 Diagram Jenjang Pendidikan Terakhir .....	115
Gambar 5.5 Status Pekerjaan .....	116
Gambar 5.6 Motivasi Utama Berkunjung .....	116
Gambar 5.7 Kegiatan yang Dilakukan .....	117
Gambar 5.8 Informasi Mengenai Obyek .....	118
Gambar 5.9 Jumlah Wisatawan yang Datang Bersama .....	118
Gambar 5.10 Hari Kunjungan .....	119
Gambar 5.11 Waktu Mengunjungi Obyek Wisata .....	120
Gambar 5.12 Berapa Lama Kunjungan .....	120
Gambar 5.13 Tempat Menginap .....	121
Gambar 5.14 Harga Tiket Masuk .....	122
Gambar 5.15 Total Biaya Pengeluaran .....	122
Gambar 5.16 Sarana Transportasi .....	123
Gambar 5.17 Pencapaian Menuju Obyek Wisata .....	124
Gambar 5.18 Aksesibilitas / Tingkat Pencapaian Obyek Wisata .....	124
Gambar 5.19 Kendala yang Ditemui Ketika Mengunjungi Obyek Wisata .....	125
Gambar 5.20 Diagram Kartesius IPA Aspek Atraksi .....	132
Gambar 5.21 Diagram Kartesius IPA Aspek Amenitas .....	135
Gambar 5.22 Diagram Kartesius IPA Aspek Aksesibilitas .....	137
Gambar 5.23 Diagram Kartesius IPA Aspek Akomodasi .....	139
Gambar 5.24 Diagram Kartesius IPA Aspek Aktivitas .....	142
Gambar 5.25 Diagram batang indikator yang tingkat kepentingan bernilai $\geq 4,00$ ...	145
Gambar 5.26 Diagram batang indikator yang tingkat kepentingan bernilai $\leq 4,00$ ...	146
Gambar 6.1 Tidak ada lagi orangutan yang berada dalam kandang .....	163
Gambar 6.2 Hanya orangutan yang tidak dilepasliarkan karena faktor usia .....	164
Gambar 6.3 Sarana Bermain Untuk Orangutan .....	164
Gambar 6.4 Area Kantin Menggunakan Kaca Sehingga Bisa Melihat Orangutan ...	165



Gambar 6.5 Ornamen Dayak Sebagai Preseden Desain .....	165
Gambar 6.6 Usulan Desain .....	166
Gambar 6.7 Usulan Desain .....	166
Gambar 6.8 Usulan Desain .....	167
Gambar 6.9 Usulan Desain .....	167
Gambar 6.10 Usulan Desain .....	168
Gambar 6.11 Usulan Desain .....	168
Gambar 6.12 Usulan Desain .....	169