

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR ISTILAH .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	9
1.3    Tujuan Penelitian .....	10
1.4    Manfaat Penelitian .....	11
1.5    Kerangka Penelitian .....	12
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN .....	13
2.1    Kondisi Umum .....	13
2.1.1    Sejarah.....	13
2.1.2    Kondisi Desa Wisata Pentingsari.....	14
2.2    Tinjauan Pustaka .....	27
2.2.1    Pariwisata .....	27
2.2.2    Konsep Desa Wisata .....	28
2.2.3    Syarat Pengembangan Desa Wisata.....	29
2.2.4    Perilaku Wisatawan.....	30
2.2.5    Konsep <i>Community Based Tourism</i> (CBT).....	30
2.2.6    Obyek dan Daya Tarik Wisata .....	32
2.2.7    Kualitas Pelayanan .....	32
2.2.8    Konsep Sarana Wisata .....	33
2.2.9    Konsep Keselamatan Wisatawan.....	34
2.2.10    Konsep Kepuasan Wisatawan .....	35
2.2.11    Konsep Loyalitas Wisatawan.....	36

2.3	Hipotesis.....	37
2.4	Penelitian Terdahulu .....	40
2.5	Keaslian Penelitian.....	47
2.6	Metodologi Penelitian .....	48
2.6.1	Lokasi dan Waktu .....	48
2.6.2	Desain Penelitian.....	49
2.6.3	Definisi Operasional Variabel.....	50
2.6.4	Populasi dan Sampel.....	52
2.6.5	Teknik Pengumpulan Data.....	53
2.6.6	Skala Pengukuran.....	54
2.6.7	Skala Variabel .....	54
2.6.8	Teknik Analisis Data.....	57
2.6.8.1	Uji Validitas .....	57
2.6.8.2	Uji Reliabilitas.....	58
2.6.8.3	Mentransformasikan Data Ordinal ke Interval .....	58
2.6.8.4	Regresi Linear Sederhana.....	59
2.6.8.5	Regresi Linear Berganda .....	60
2.6.8.6	Asumsi Klasik .....	61
2.6.8.7	Uji T-statistik dan Uji F-statistik.....	63
2.7	Jenis dan Sumber Data .....	64
<b>BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>65</b>
3.1	Analisis Deskriptif Hasil Penilaian Responden Terhadap Desa Wisata Pentingsari.....	65
3.1.1	Analisis Deskriptif Variabel Obyek Daya Tarik Wisata.....	65
3.1.1.1	Daya Tarik Wahana Pancuran Sendangsari, Luweng, Goa bonteng, Makam Pentingsari, Dam Panahan, dan Tempuran .....	65
3.1.1.2	Daya Tarik Wisata Atraksi/Kegiatan Bertani dan Berkebun .....	66
3.1.1.3	Atraksi/Kegiatan Jelajah Alam ( <i>Tracking</i> ) atau <i>Outbond</i> .....	67
3.1.1.4	Atraksi/Kegiatan Belajar Membuat .....	68
3.1.1.5	Atraksi/Kegiatan Membuat Kreasi Janur .....	68
3.1.1.6	Atraksi/Kegiatan Pengelolaan Jamur Atau Kopi.....	69
3.1.1.7	Kesimpulan Penilaian Responden Terhadap Variabel Obyek dan Daya Tarik Wisata.....	70
3.1.2	Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan Wisata .....	71
3.1.2.1	Pelayanan Tepat Waktu.....	72

3.1.2.2	Petugas Selalu Bersedia Membantu .....	72
3.1.2.3	Petugas Memberikan Pelayanan Yang Cepat dan Efisien.....	73
3.1.2.4	Petugas Memberikan Informasi yang Jelas, dan Dapat Dipercaya .....	74
3.1.2.5	Pelayanan Yang Ramah dan Sopan .....	75
3.1.2.6	Bertanggungjawab Terhadap Keamanan Dan Kenyamanan .....	75
3.1.2.7	Kesesuaian Harga Paket Wisata .....	76
3.1.2.8	Kemudahan Mencapai Lokasi .....	77
3.1.2.9	Penataan Lokasi/Layout Sarana Dan Prasara Mudah Diakses ....	78
3.1.2.10	Kerapihan Dan Kebersihan Penampilan Petugas .....	78
3.1.2.11	Kesimpulan Penilaian Responden Terhadap Variabel Pelayanan	79
3.1.3	Analisis Deskriptif Variabel Sarana Wisata.....	80
3.1.3.1	Menyediakan Transportasi Untuk Penjemputan Wisatawan Dari Airport.....	81
3.1.3.2	Saranan Lahan Parkiran Yang Luas Dan Dekat Dengan Tempat Wisata.....	81
3.1.3.3	Terdapat <i>Homestay</i> Disekitar Tempat Wisata .....	82
3.1.3.4	Fasilitas Umum (Tempat Ibadah Dan Toilet Umum) Yang Memadai.....	83
3.1.3.5	Terdapat Lahan Kosong Untuk Kegiatan <i>Camping Ground/Perkemahan/Outbond</i> .....	84
3.1.3.6	Memiliki Joglo/Pendopo Yang Dapat Digunakan Untuk Pertemuan Atau Kegiatan Berkumpul Bersama .....	85
3.1.3.7	Kesimpulan Penilaian Responden Terhadap Jawaban “Sangat Setuju” Pada Variabel Sarana .....	85
3.1.4	Analisis Deskriptif Variabel Keselamatan Wisatawan .....	86
3.1.4.1	Terdapat Penanda Jalur Evakuasi .....	87
3.1.4.2	Terdapat Talut Area Untuk Mencegah Bahaya Longsor.....	88
3.1.4.3	Terdapat Papan Simbol Peringatan .....	89
3.1.4.4	Terdapat Fasilitas Peta Wisata.....	90
3.1.4.5	Evakuasi Wisatawan yang Cidera dan Memberikan Oksigen/Obat-Obatan yang Dibutuhkan.....	90
3.1.4.6	Penanganan Lebih Lanjut Ke Puskesmas Jika Diperlukan .....	91
3.1.4.7	Kesimpulan Penilaian Responden Terhadap Variabel Keselamatan .....	92
3.1.5	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Wisatawan .....	93

3.1.5.1	Penilaian Responden Terhadap Ekspektasi/Harapan dengan Kenyataan dalam Kunjungan Wisata .....	94
3.1.5.2	Penilaian Responden Atas Kesepadanan Waktu yang Diluangkan .....	95
3.1.5.3	Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Dalam Berkunjung ...	97
3.1.6	Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Wisatawan .....	99
3.1.6.1	Kunjungan Kembali.....	99
3.1.6.2	Kemungkinan Untuk Merekomendasikan Desa Wisata Pentingsari Kepada Orang Lain .....	100
3.2	Hasil Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas.....	102
3.2.1	Analisis Uji Validitas .....	102
3.2.2	Analisis Uji Reliabilitas .....	107
3.3	Uji Analisis Regresi .....	108
3.3.1	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	108
3.4	Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik .....	111
3.4.1	Analisis Uji Normalitas.....	112
3.4.2	Analisis Uji Multikolinearitas .....	113
3.4.3	Analisis Uji Heteroskedastisitas.....	114
3.5	Hasil Analisis Uji F .....	116
3.6	Hasil Analisis Uji T.....	118
3.7	Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	120
3.8	Hasil Regresi Berganda ODTW, P, S, dan K Terhadap L .....	121
3.9	Analisis Uji Asumsi Klasik (Variabel Y2).....	123
3.9.1	Uji Normalitas (2) .....	124
3.9.2	Uji Multikolinearitas .....	126
3.9.3	Uji Heteroskedastisitas (2) .....	127
3.10	Hasil Analisis Uji F (2) .....	130
3.11	Hasil Analisis Uji T (2).....	131
3.12	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) (2).....	133
3.13	Hasis Analisis Regresi Linier Sederhana .....	134
3.14	Analisis Uji Asumsi Klasik (3) .....	135
3.14.1	Uji Normalitas (3) .....	135
3.14.2	Uji Heteroskedastisitas (3) .....	136
3.15	Hasil Analisis Uji T (3).....	137
3.16	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) (3).....	138



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN WISATAWAN SERTA DAMPAKNYA  
TERHADAP LOYALITAS  
WISATAWAN DESA WISATA PENTINGSARI, UMBULHARJO, CANGKRINGAN, SLEMAN, DAERAH  
ISTIMEWA YOGYAKARTA**

DYAH AYU NINGTYAS, Nurisqi Amalia, S.Pd., M.Sc.

Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

BAB IV .....	139
PENUTUP .....	139
DAFTAR PUSTAKA .....	143
LAMPIRAN .....	148

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Realisasi Kontribusi Sektor Pariwisata .....	1
Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Wisatawan DIY .....	3
Tabel 1.3 Data Kunjungan Wisata Desa Wisata Pentingsari Tahun 2014-2018.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	40
Tabel 2.2 Interval Skala Likert.....	54
Tabel 3.9 Penilaian Responden Terhadap Daya Tarik Wahana Pancuran Sendangsari, Luweng, Goa bonteng , Makam Pentingsari, Dam Panahan, dan Tempuran .....	66
Tabel 3.10 Penilaian Responden Terhadap Daya Tarik Wisata Atraksi/Kegiatan Bertani dan Berkebun.....	66
Tabel 3.11 Penilaian Responden Terhadap Atraksi/Kegiatan Jelajah Alam (Tracking) atau Outbond .....	67
Tabel 3.12 Penilaian Responden Terhadap Atraksi/Kegiatan Belajar Membuat.	68
Tabel 3.13 Penilaian Responden Terhadap Atraksi/Kegiatan MembuatKreasi Janur .....	69
Tabel 3.14 Penilaian Responden Terhadap Atraksi/Kegiatan Pengelolaan Jamur Atau Kopi.....	69
Tabel 3.15 Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Tepat Waktu.....	72
Tabel 3.16 Penilaian Responden Terhadap Petugas Selalu Bersedia Membantu .	73
Tabel 3.17 Penilaian Responden Terhadap Petugas Memberikan Pelayanan Yang Cepat Dan Efisien .....	73
Tabel 3.18 Penilaian Responden Terhadap Petugas Memberikan Informasi Yang Jelas, dan Dapat Dipercaya .....	74
Tabel 3.19 Penilaian Responden Terhadap Pelayanan yang Ramah dan Sopan...	75
Tabel 3.20 Penilaian Responden Mengenai Tanggungjawab Atas Keamanan dan Kenyamanan.....	76
Tabel 3.21 Penilaian Responden Terhadap Kesesuaian Harga Paket Wisata .....	76
Tabel 3.22 Penilaian Responden Terhadap Kemudahan Mencapai Lokasi.....	77
Tabel 3.23 Penilaian Reaponden Terhdap Penataan Lokasi/Layout Sarana Dan Prasara Mudah Diakses .....	78
Tabel 3.24 Penilaian Responden Terhadap Kerapian dan Kebersihan Penampilan Petugas .....	79
Tabel 3.25 Penilaian Responden Terhadap Penyediaan Sarana Transportasi Untuk Penjemputan Wisatawan Dari Airport .....	81
Tabel 3.26 Penilaian Responden Terhadap Kepemilikan Lahan Parkiran Yang Luas Dan Dekat Dengan Tempat Wisata .....	82
Tabel 3.27 Penilaian Responden Terhadap <i>Homestay</i> Disekitar Tempat Wisata .	83

Tabel 3.28 Penilaian Responden Terhadap Kepemilikan Fasilitas Umum (Tempat Ibadah Dan Toilet Umum) Yang Memadai .....	83
Tabel 3.29 Penilaian Responden Terhadap Sarana Lahan Kosong Untuk Kegiatan <i>Camping Ground</i> /Perkemahan/Outbond.....	84
Tabel 3.30 Penilaian Responden Terhadap Ketersediaan Joglo/Pendopo yang Memadai.....	85
Tabel 3.31 Penilaian Responden Terhadap Ketersediaan Penanda Jalur Evakuasi Sebagai Jaminan Keselamatan .....	87
Tabel 3.32 Penilaian Responden Terhadap Ketersediaan Talut Untuk Mencegah Bahaya Longsor .....	88
Tabel 3.33 Penilaian Responden Terhadap Jaminan Keselamatan Kaitannya Dengan Ketersediaan Papan Simbol Peringatan .....	89
Tabel 3.34 Penilaian Responden Terhadap Jaminan Keselamatan Kaitannya Dengan Pembuatan Peta Wisata.....	90
Tabel 3.35 Penilaian Responden Terhadap Jaminan Keselamatan Kaitannya Dengan Evakuasi Wisatawan Yang Cidera dan Meberikan Oksigen/Obat-Obatan Yang Dibutuhkan .....	91
Tabel 3.36 Penilaian Responden Terhadap Jaminan Keselamatan Kaitannya dengan Penanganan Lebih Lanjut Ke Puskesmas .....	92
Tabel 3.37 Penilaian Responden Mengenai Ekspektasi/Harapan dengan Kenyataan dalam Kunjungan Wisata .....	94
Tabel 3.38 Penilaian Responden Atas Kesepadanan Waktu yang Diluangkan Untuk Kunjungan Wisata .....	95
Tabel 3.39 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Berkunjung .....	97
Tabel 3.40 Penilaian Responden Terhadap Kunjungan Kembali .....	99
Tabel 3.41 Penilaian Responden Terhadap Kemungkinan Untuk Merekoendasikan Desa Wisata Pentingsari Kepada Orang Lain .....	101
Tabel 3.42 Hasil Uji Validitas Variabel Obyek dan Daya Tarik Wisata (X <sub>1</sub> )....	103
Tabel 3.43 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X <sub>2</sub> ).....	104
Tabel 3.44 Hasil Uji Validitas Variabel Sarana (X <sub>3</sub> ) .....	105
Tabel 3.45 Hasil Uji Validitas Variabel Keselamatan (X <sub>4</sub> ) .....	106
Tabel 3.46 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y <sub>1</sub> ) .....	106
Tabel 3.47 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y <sub>2</sub> ) .....	107
Tabel 3.48 Hasil Uji Reliabilitas .....	108
Tabel 3.49 Hasil Regresi Variabel Independen ODTW,P,S,K, Terhadap Kp ....	109
Tabel 3.50 Hasil Uji Normalitas .....	112
Tabel 3.52 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	115
Tabel 3.53 Hasil Analisis Uji F .....	117
Tabel 3.54 Hasil Analisis Regresi ODTW,P,S,K, Terhadap L .....	121
Tabel 3.55 Hasil Uji Normalitas (2).....	124

Table 3.56 Hasil Uji Multikolinearitas (2).....	127
Table 3.57 Hasil Uji Heteroskedastisitas (2).....	128
Tabel 3.58 Hasil Penyembuhan Uji Heteroskedastisitas Step Pertama .....	128
Tabel 3.59 Hasil Uji Heteroskedastisitas Setelah Penyembuhan.....	129
Tabel 3.60 Hasil Uji F (2) .....	131
Tabel 3.61 Hasil Uji Regresi Sederhana Variabel Kp Terhadap L.....	134
Tabel 3.62 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode <i>Uji White</i> .....	137

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kontribusi Kepariwisata terhadap PDB Nasional <i>Sumber: Dokumen LAKIP Kemenpar 2017</i> .....	2
Gambar 2.1 Pemandangan Desa Wisata Pentingsari <i>Sumber: Website Dinas Pariwisata</i> .....	14
Gambar 2.2 Logo Desa Wisata Pentingsari <i>Sumber: Pengelola Desa Wisata Pentingsari</i> .....	17
Gambar 2.3 Atraksi/Kegiatan Membajak Sawah .....	21
Gambar 2.3 Atraksi/Kegiatan Menanam Padi .....	21
Gambar 3.7 Persentase Penilaian Responden dengan Pilihan Jawaban “Sangat Setuju” Terhadap Obyek dan Daya Tarik Wisata .....	70
Gambar 3.8 Persentase Penilaian Responden dengan Pilihan Jawaban “Sangat Setuju” Terhadap Pelayanan .....	80
Gambar 3.9 Persentase Penilaian Responden dengan Pilihan Jawaban “Sangat Setuju” Terhadap Sranana Wisata .....	86
Gambar 3.10 Persentase Penilaian Responden dengan Pilihan Jawaban “Sangat Setuju” Terhadap Jaminan Keselamatan .....	93
Gambar 3.11 Penilaian Responden Mengenai Ekspektasi/Harapan dengan Kenyataan dalam Kunjungan Wisata .....	95
Gambar 3.12 Penilaian Responden Atas Kesepadanan Waktu yang Diluangkan Untuk Kunjungan Wisata .....	97
Gambar 3.13 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Berkunjung .....	98
Gambar 3.14 Penilaian Responden Terhadap Kemungkinan Untuk Berkunjung Kembali .....	100
Gambar 3.15 Penilaian Responden Terhadap Kemungkinan Untuk Merekomendasikan Desa Wisata Pentingsari Kepada Orang Lain .....	102
Gambar 3.16 Grafik P-Plot Uji Normalitas .....	113
Tabel 3.51 Hasil Uji Multikolinearitas .....	114
Gambar 3.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot) .....	116
Gambar 3.18 Grafik Uji Normalitas <i>P-Plot</i> (2) .....	126
Gambar 3.20 Hasil Uji Normalitas dengan <i>Jarque-Berra</i> .....	136
Gambar Pengisian kuisisioner oleh responden .....	177

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner .....	149
Lampiran 2. Data Identitas Responden .....	156
Lampiran 3. Data Hasil Kuisisioner .....	160
Lampiran 4. Hasil olah data .....	164
Lampiran 5. Dokumentasi Saat Penyebaran Kuisisioner.....	177
Lampiran 6. Dokumentasi Lokasi Penilitan.....	178

## DAFTAR ISTILAH

APBD	= Anggaran dan Pendapatan Belanja Daerah
CBT	= <i>Community Based Tourism</i>
ISTA	= <i>Indonesian Sustainable Tourism</i>
K	= Keselamatan
Kp	= Kepuasan
KRB	= Kawasan Rawan Bencana
L	= Loyalitas
LAKIP	= Laporan Akhir Instansi Pemerintah
LSM	= Lembaga Swadaya Masyarakat
ODTWA	= Obyek dan Daya Tarik Wisata
OLS	= <i>Ordinaly Least Square</i>
P	= Pelayanan
PBB	= Perserikatan Bangsa-Bangsa
PDB	= Produk Domestik Bruto
SDM	= Sumber Daya Manusia
SWOT	= Stregths, Weaknesses, Opportunities, Treats
WTCE	= <i>World Commite on Tourism Ethics</i>