



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
INTISARI	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Masalah Penelitian.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Keaslian Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORETIS	
2.1 Wisata Minat Khusus	18
2.2 Pengertian dan Lingkup Arung Jeram	24
2.3 Perilaku Pelanggan	28
2.4 Kepuasan pelanggan.....	30
2.5 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	34
2.6 Faktor Yang Menentukan Kepuasan Pelanggan.....	36
2.7 Hipotesis Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian.....	42
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	43
A. Kuesioner	43
B. Observasi.....	44
3.3 Sumber dan Jenis Data	45
A. Sumber Data	45
B. Jenis Data	45
3.4 Menentukan Sampel.....	46
3.5 Variabel Tingkat Kepuasan.....	48
A. Kepuasan	49
B. Atraksi	49
C. Amenitas	49
D. Aksesibilitas	50
E. Karakteristik Pemandu Arung Jeram	50
3.6 Analisis Data.....	53
A. Analisis Deskriptif Kuantitatif	53



	B. Analisis Statistik Deskriptif.....	53
	C. Validitas dan Reliabilitas.....	58
	A. Validitas	58
	B. Reliabilitas.....	58
	D. Analisis Regresi Berganda	60
	E. Uji Hipotesis.....	61
	a. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	61
	b. Uji Signifikansi Pengaruh Parsal (Uji t)	61
	F. Pengujian Asumsi Klasik	62
	1. Uji Normalitas.....	62
	2. Uji Multikolinieritas.....	63
	3. Uji Heteroskedastisitas.....	64
	3.7 Penyajian Data	64
BAB IV	GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN	
	4.1 Operator Wisata Arung Jeram Bannyu Woong.....	66
	4.2 Lokasi dan Aksesibilitas Wisata Arung Jeram Bannyu Woong...	69
	4.3 Fasilitas Wisata Arung Jeram Bannyu Woong.....	74
BAB V	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	5.1 Analisis Deskriptif.....	78
	5.1.1. Karakter Demografi, Sosial, dan Ekonomi Responden	78
	5.1.2. Karakter Perilaku Responden.....	82
	5.2 Statistik Deskriptif.....	87
	5.2.1. Atraksi Wisata.....	87
	5.2.2. Amenitas	89
	5.2.3. Aksesibilitas	94
	5.2.4. Pelayanan	97
	5.3 Hasil Uji Validitas	103
	5.3.1. Atraksi Wisata (X1).....	104
	5.3.2. Amenitas (X2)	105
	5.3.3. Aksesibilitas (X3).....	106
	5.3.4. Pelayanan (X4)	107
	5.4. Hasil Uji Reliabilitas.....	111
	5.4.1. Atraksi Wisata (X1).....	112
	5.4.2. Amenitas (X2)	113
	5.4.3. Aksesibilitas (X3).....	115
	5.4.4. Pelayanan (X4)	117
	5.5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	119
	5.6. Hasil Uji Hipotesis	121
	5.6.1. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	121
	5.6.2. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t).....	123
	a. Atraksi Wisata	124
	b. Amenitas	125
	c. Aksesibilitas.....	125



d. Pelayanan	126
5.6.3. Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	127
5.7. Hasil Uji Asumsi Klasik	128
5.7.1. Uji Normalitas.....	128
5.7.2. Uji Multikolinieritas.....	131
5.7.3. Uji Heterokedastisitas	132
5.8. Pembahasan.....	131
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	136
6.2 Saran	137
DAFTAR PUSTAKA	138
LAMPIRAN	144