

DAFTAR ISI

| | |
|--|----------|
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| UCAPAN TERIMAKASIH..... | vii |
| ABSTRAK | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 5 |
| E. Sistematika Penulisan | 6 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS | |
| PENELITIAN..... | 7 |
| A. Kajian Pustaka..... | 7 |
| 1. Kepariwisata..... | 7 |
| a. Pariwisata | 7 |
| b. Wisatawan | 7 |
| c. Daya Tarik Wisata..... | 8 |
| d. Destinasi Pariwisata | 8 |
| e. Atraksi Wisata | 8 |
| 2. Fasilitas Wisata | 10 |
| a. Fasilitas Utama | 10 |
| b. Fasilitas Pendukung | 11 |
| c. Fasilitas Penunjang..... | 11 |
| 3. Kualitas Pelayanan | 12 |
| a. <i>Tangibles</i> | 13 |

| | |
|--|-----------|
| b. <i>Reliability</i> | 13 |
| c. <i>Responsiveness</i> | 13 |
| d. <i>Assurance</i> | 13 |
| e. <i>Empathy</i> | 14 |
| 4. Kepuasan Berkunjung | 14 |
| a. Kualitas Produk..... | 14 |
| b. Kualitas Pelayanan atau Jasa..... | 14 |
| c. Emosional..... | 14 |
| d. Harga..... | 15 |
| e. Biaya..... | 15 |
| 5. Kebun Binatang..... | 15 |
| B. Kerangka Pemikiran | 19 |
| C. Hipotesis..... | 20 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 21 |
| A. Lokasi Penelitian | 21 |
| B. Metode Penelitian..... | 22 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 22 |
| 1. Populasi..... | 22 |
| 2. Sampel..... | 22 |
| D. Definisi Operasional..... | 24 |
| 1. Variabel X1 (Fasilitas Wisata)..... | 24 |
| 2. Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)..... | 24 |
| 3. Variabel Y (Kepuasan Berkunjung)..... | 25 |
| E. Operasional Variabel Penelitian | 25 |
| F. Sumber Data | 27 |
| 1. Data Primer | 27 |
| 2. Data Sekunder | 27 |
| G. Teknik Pengumpulan Data | 28 |
| 1. Observasi..... | 28 |
| 2. Kuesioner | 28 |
| 3. Dokumentasi | 29 |
| H. Pengujian Instrumen Penelitian..... | 29 |

| | |
|---|-----------|
| 1. Uji Validitas | 29 |
| 2. Uji Reliabilitas | 32 |
| I. Hipotesis..... | 33 |
| 1. Statistik Deskriptif | 33 |
| 2. Verifikatif..... | 36 |
| a. <i>Method of Succesive Interval (MSI)</i> | 36 |
| b. Uji Asumsi Klasik | 37 |
| 1) Uji Normalitas..... | 37 |
| 2) Uji Heteroskedastisas..... | 39 |
| 3) Uji Linieritas | 40 |
| c. Analisis Regresi Linier Berganda..... | 41 |
| d. Koefisien Determinasi..... | 42 |
| e. Uji Hipotesis..... | 43 |
| 1) Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) | 43 |
| 2) Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t) | 44 |
| BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN | 45 |
| A. Temuan Penelitian..... | 45 |
| 1. Gambaran Umum TMR | 45 |
| 2. Sejarah TMR | 46 |
| 3. Visi dan Misi TMR | 47 |
| a. Visi TMR | 47 |
| b. Misi TMR..... | 47 |
| 4. Struktur Organisasi TMR..... | 47 |
| 5. Fasilitas Wisata dan Pelayanan Pengunjung di TMR | 48 |
| a. Fasilitas Wisata TMR..... | 48 |
| 1) Fasilitas Utama | 49 |
| 2) Fasilitas Pendukung | 49 |
| 3) Fasilitas Penunjang | 49 |
| b. Pelayanan Pengunjung TMR | 50 |
| 1) Pelayanan Informasi | 52 |
| 2) Pelayanan Pengunjung | 53 |
| 3) Pelayanan Kuda Bendi..... | 54 |

| | |
|--|----|
| 4) Pelayanan Penanganan Kecelakaan | 56 |
| B. Hasil Analisis Data Statistik | 57 |
| 1. Karakteristik Responden di TMR | 57 |
| a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 57 |
| b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 58 |
| c. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan | 59 |
| d. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili | 59 |
| e. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung..... | 60 |
| f. Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Berkunjung..... | 61 |
| g. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung | 61 |
| h. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran | 62 |
| 2. Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Wisata (X1) | 62 |
| a. Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Utama | 62 |
| b. Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Pendukung..... | 64 |
| c. Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Penunjang | 67 |
| d. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Wisata..... | 69 |
| 3. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X2)..... | 71 |
| a. Tanggapan Responden Mengenai <i>Reliability</i> (Kehandalan)..... | 71 |
| b. Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)73 | |
| c. Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i> (Jaminan)..... | 75 |
| d. Tanggapan Responden Mengenai <i>Empathy</i> (Empati)..... | 77 |
| e. Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangibles</i> (Wujud).. | 78 |
| f. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan | 80 |
| 4. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pengunjung (Y)..... | 82 |
| a. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk | 82 |
| b. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan atau Jasa | 84 |
| c. Rekapitulasi Tanggapan Kepuasan Pengunjung | 86 |
| 5. Regresi Linier Berganda | 87 |
| a. Kepuasan Pengunjung..... | 88 |
| b. Fasilitas Wisata | 89 |
| c. Kualitas Pelayanan | 89 |
| 6. Koefisien Determinasi..... | 89 |

| | |
|--|------------|
| a. Koefisien Determinasi Fasilitas Wisata | 89 |
| b. Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan | 90 |
| c. Koefisien Determinasi Variabel Penelitian | 91 |
| 7. Uji Korelasi | 92 |
| a. Fasilitas Wisata (X1) | 93 |
| b. Kualitas Pelayanan (X2) | 93 |
| 8. Uji Hipotesis | 93 |
| a. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) | 93 |
| b. Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t) | 95 |
| 1) Variabel Fasilitas Wisata (X1) | 95 |
| 2) Variabel Kualitas Pelayanan (X2) | 95 |
| C. Pembahasan | 96 |
| 1. Fasilitas Wisata | 97 |
| 2. Kualitas Pelayanan | 97 |
| 3. Kepuasan Pengunjung | 98 |
| BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI | 100 |
| A. Simpulan | 100 |
| B. Rekomendasi | 101 |
| DAFTAR PUSTAKA | 103 |
| LAMPIRAN | 106 |
| RIWAYAT HIDUP | 131 |