

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
UCAPAN TERIMAKASIH .....	ii
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	6
1.3. Rumusan Masalah .....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	7
1.5. Manfaat Penelitian .....	8
1.6. Struktur Organisasi Skripsi .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Pariwisata .....	10
2.2. Wisatawan .....	11
2.3. Daya Tarik Wisata .....	12
2.4. Fasilitas Wisata .....	13
2.5. Kualitas Pelayanan .....	14
2.6. Kepuasan Pengunjung .....	18
2.7. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan .....	20
2.8. Penelitian Terdahulu .....	21
2.9. Kerangka Pemikiran .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Lokasi Penelitian .....	24
3.2. Metode Penelitian .....	25
3.2.1. Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan .....	25
3.2.2. Variabel Penelitian .....	26
3.2.3. Definisi Operasional .....	26

3.2.4. Operasionalisasi Variabel .....	27
3.2.5. Populasi dan Sampel .....	29
3.2.5.1. Populasi .....	29
3.2.5.2. Sampel .....	30
3.2.6. Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.2.7. Instrumen Penelitian .....	33
3.2.8. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	34
3.2.8.1. Uji Validitas .....	34
3.2.8.2. Uji Reliabilitas .....	37
3.2.9. Teknik Analisis Data .....	38
3.2.9.1. Teknik Analisis Data Inferensial (MSI) .....	39
3.2.9.2. Uji Asumsi Klasik .....	39
3.2.9.3. Analisis Regresi Berganda .....	41
3.2.9.4. Koefisien Korelasi Berganda .....	43
3.2.9.5. Koefisien Determinasi .....	43
3.2.9.6. Uji Hipotesis .....	44
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Hasil Analisis Lokasi Penelitian .....	45
4.1.1. Sejarah Berdirinya Koperasi Karyawan PT. Bio Farma .....	45
4.1.2. Gambaran Umum Little Farmers .....	47
4.1.3. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan .....	51
4.1.3.1. Visi, Misi dan Tujuan Unit Agribisnis Koperasi Karyawan PT. Bio Farma .....	51
4.1.3.2. Visi dan Misi Little Farmers .....	52
4.1.4. Struktur Organisasi .....	53
4.2. Hasil Analisis Data Statistik .....	53
4.2.1. Profil Pengunjung .....	53
4.2.1.1. Pengolahan Profil Pengunjung Berdasarkan Domisili Daerah Asal .....	53
4.2.1.2. Pengolahan Profil Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55

4.2.1.3. Pengolahan Profil Pengunjung Berdasarkan Rentang Usia .....	56
4.2.1.4. Pengolahan Profil Pengunjung Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	56
4.2.1.5. Pengolahan Profil Pengunjung Berdasarkan Uang Saku dan Penghasilan .....	57
4.2.1.6. Pengolahan Profil Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan .....	58
4.2.2. Pengalaman Berkunjung .....	59
4.2.2.1. Pengolahan Data Pengalaman Berkunjung Berdasarkan Banyaknya Kunjungan .....	60
4.2.2.2. Pengolahan Data Pengalaman Berkunjung Berdasarkan Kesiediaan Datang Kembali .....	61
4.2.2.3. Pengolahan Data Pengalaman Berkunjung Berdasarkan Sumber Informasi tentang Little Farmers .....	61
4.2.2.4. Pengolahan Data Pengalaman Berkunjung Berdasarkan Kesiediaan Merekomendasikan kepada Kerabat/Saudara.....	63
4.2.3. Deskripsi Variabel Fasilitas .....	63
4.2.3.1. Indikator <i>Food and Beverage</i> .....	64
4.2.3.2. Indikator Sanitasi .....	66
4.2.3.3. Indikator Aksesibilitas .....	67
4.2.3.4. Indikator Fasilitas Aktif .....	69
4.2.3.5. Indikator Fasilitas Penunjang .....	72
4.2.3.6. Rekapitulasi Variabel Fasilitas .....	73
4.2.4. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	77
4.2.4.1. Indikator Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	77
4.2.4.2. Indikator Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	79
4.2.4.3. Indikator Reliabilitas ( <i>Reliability</i> ) .....	81
4.2.4.4. Indikator Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	83
4.2.4.5. Indikator Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	84
4.2.4.6. Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan .....	86
4.2.5. Deskripsi Variabel Tingkat Kepuasan Pengunjung.....	89
4.2.5.1. Indikator Fasilitas .....	89

4.2.5.2. Indikator Kualitas Pelayanan .....	91
4.2.5.3. Rekapitulasi Variabel Tingkat Kepuasan Pengunjung .....	93
4.2.6. Deskripsi Variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Variabel Tingkat Kepuasan Pengunjung .....	97
4.2.7. Uji Asumsi Klasik .....	98
4.2.7.1. Uji Normalitas .....	98
4.2.7.2. Uji Multikolinieritas .....	100
4.2.7.3. Uji Heteroskedastisitas .....	101
4.2.8. Regresi Linear Berganda .....	103
4.2.9. Koefisien Korelasi Berganda .....	104
4.2.10. Koefisien Determinasi .....	105
4.2.11. Uji Hipotesis .....	107
4.2.11.1. Uji Hipotesis Simultan (Uji Statistik F) .....	107
4.2.11.2. Uji Hipotesis Parsial (Uji Statistik t) .....	109
4.3. Pembahasan Hasil Analisis Statistik SPSS .....	112
4.3.1. Fasilitas .....	113
4.3.2. Kualitas Pelayanan .....	114
4.3.3. Tingkat Kepuasan Pengunjung .....	114
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI</b>	
5.1. Simpulan .....	116
5.2. Rekomendasi .....	117
DAFTAR PUSTAKA .....	119
LAMPIRAN .....	121

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data Kunjungan Little Farmers Tahun 2004-2014 .....	3
Gambar 1.2. Data Banyaknya Kunjungan Pengunjung ke Little Farmers .....	6
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran .....	23
Gambar 3.1. Gambar Lokasi Penelitian .....	24
Gambar 3.2. Garis Kontinum .....	34
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Unit Agribisnis Koperasi Karyawan PT. Bio Farma .....	53
Gambar 4.2. Profil Pengunjung Berdasarkan Domisili Daerah Asal .....	54
Gambar 4.3. Profil Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Gambar 4.4. Profil Pengunjung Berdasarkan Rentang Usia .....	56
Gambar 4.5. Profil Pengunjung Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	57
Gambar 4.6. Profil Pengunjung Berdasarkan Penghasilan .....	58
Gambar 4.7. Profil Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan .....	59
Gambar 4.8. Pengalaman Berkunjung Berdasarkan Banyaknya Kunjungan.....	60
Gambar 4.9. Pengalaman Berkunjung Berdasarkan Kesiediaan Datang Kembali .....	61
Gambar 4.10. Pengalaman Berkunjung Berdasarkan Sumber Informasi .....	62
Gambar 4.11. Pengalaman Berkunjung Berdasarkan Rekomendasi kepada Kerabat .....	63
Gambar 4.12. Garis Kontinum Indikator <i>Food and Beverage</i> .....	65
Gambar 4.13. Garis Kontinum Indikator Sanitasi .....	67
Gambar 4.14. Garis Kontinum Indikator Aksesibilitas .....	68
Gambar 4.15. Garis Kontinum Indikator Fasilitas Aktif .....	71
Gambar 4.16. Garis Kontinum Indikator Fasilitas Penunjang .....	73
Gambar 4.17. Garis Kontinum Variabel Fasilitas .....	76
Gambar 4.18. Garis Kontinum Indikator Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	78
Gambar 4.19. Garis Kontinum Indikator Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	80
Gambar 4.20. Garis Kontinum Indikator Reliabilitas ( <i>Reliability</i> ) .....	82
Gambar 4.21. Garis Kontinum Indikator Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	84
Gambar 4.22. Garis Kontinum Indikator Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	85

Gambar 4.23. Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan .....	88
Gambar 4.24. Garis Kontinum Indikator Fasilitas .....	91
Gambar 4.25. Garis Kontinum Indikator Kualitas Pelayanan.....	93
Gambar 4.26. Garis Kontinum Variabel Tingkat Kepuasan Pengunjung .....	96
Gambar 4.27. Grafik Normal Probability Plot .....	99
Gambar 4.28. Grafik <i>Scatterplot</i> Heteroskedastisitas .....	102
Gambar 4.29. Kurva Hipotesis Simultan Pengaruh dari Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung .....	108
Gambar 4.30. Kurva Hipotesis Parsial Pengaruh Fasilitas terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung .....	110
Gambar 4.31. Kurva Hipotesis Parsial Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung .....	111

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Kunjungan Wisatawan ke Kabupaten Bandung Barat Tahun 2010 – 2014 .....	2
Tabel 1.2. Fasilitas dan Aktifitas Wisata Little Farmers .....	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1. Operasional Variabel .....	27
Tabel 3.2. Data Kunjungan Little Farmers Tahun 2014 .....	30
Tabel 3.3. Alternatif Jawaban Kuesioner .....	34
Tabel 3.4. Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas Instrumen .....	36
Tabel 3.5. Rekapitulasi Hasil Pengujian Reliabilitas .....	38
Tabel 3.6. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	43
Tabel 4.1. Daftar Paket Wisata Little Farmers .....	49
Tabel 4.2. Paket Pendukung di Little Farmers .....	50
Tabel 4.3. Pilihan Permainan di Little Farmers .....	50
Tabel 4.4. Indikator <i>Food and Beverage</i> .....	64
Tabel 4.5. Indikator Sanitasi .....	66
Tabel 4.6. Indikator Aksesibilitas .....	68
Tabel 4.7. Indikator Fasilitas Aktif .....	69
Tabel 4.8. Indikator Fasilitas Penunjang .....	72
Tabel 4.9. Variabel Fasilitas .....	74
Tabel 4.10. Indikator Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	78
Tabel 4.11. Indikator Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	79
Tabel 4.12. Indikator Reliabilitas ( <i>Reliability</i> ) .....	81
Tabel 4.13. Indikator Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	83
Tabel 4.14. Indikator Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	85
Tabel 4.15. Variabel Kualitas Pelayanan .....	86
Tabel 4.16. Indikator Fasilitas .....	90
Tabel 4.17. Indikator Kualitas Pelayanan .....	92
Tabel 4.18. Variabel Tingkat Kepuasan Pengunjung .....	93
Tabel 4.19. Hasil Pengujian Asumsi Normalitas .....	100

Tabel 4.20. Hasil Pengujian Asumsi Multikolinieritas .....	101
Tabel 4.21. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	103
Tabel 4.22. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	104
Tabel 4.23. Koefisien korelasi Berganda .....	105
Tabel 4.24. Koefisien Determinasi Simultan .....	106
Tabel 4.25. Koefisien Determinasi Parsial .....	106
Tabel 4.26. Uji F (Simultan) .....	107
Tabel 4.27. Uji t (Parsial) .....	109