

**PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI
COBAN RONDO KABUPATEN MALANG**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Oleh:
RIA PERTIWI AGUSTIN
362093301106**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI COBAN RONDO KABUPATEN MALANG

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Tugas Akhir Ini Di Buat Dan Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Kelulusan Program Studi Diploma-IV Manajemen Bisnis Pariwisata Dan
Mencapai Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)**

**Oleh:
RIA PERTIWI AGUSTIN
362093301106**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

---Halaman Ini Sengaja Dikosongkan---

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu. Suatu usaha tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang turut membantu dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini, khususnya kepada:

1. Keluarga besar penulis khususnya kedua orang tua mama dan papa, yang telah memberikan do'a, motivasi, dan semua yang telah dilakukan sampai saat ini.
2. Pengelola Wana Wisata Coban Rondo dan semua pihak yang terlibat dalam penelitian hingga selesai
3. Kepada partner hidup saya Dimas Aditama yang selalu memberi dukungan dan semangat penulis hingga tugas akhir ini selesai
4. Sahabat saya Ana Risca Hidayati yang selalu sabar dan selalu bersama-sama semasa kuliah
5. Teman-teman MBP 2020 yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir
6. Terimakasih mbk-mbk print (asiyah) yang open 24 jam

---Halaman Ini Sengaja Dikosongkan---

MOTTO

“ Jika kamu mencari satu orang yang akan mengubah hidupmu, lihatlah di cermin. “

(penulis)

---Halaman Ini Sengaja Dikosongkan---

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ria Pertiwi Agustin

Nim : 362093301106

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Coban Rondo Kabupaten Malang ” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan atau plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi , 03 Juni 2024



Ria Pertiwi Agustin
36209330101106

---Halaman Ini Sengaja Dikosongkan---

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI COBAN RONDO KABUPATEN MALANG

Tugas Akhir Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)
Politeknik Negeri Banyuwangi

oleh:

Ria Pertiwi Agustin

Nim. 362093301106

Tanggal Ujian :...03 JUN 2024...

Mengetahui/ Menyetujui

Pembimbing 1 Muhamad Ari Perdana, S. Par., M.P. Par

(.....)

Pembimbing 2 Adetiya Prananda Putra, S.ST.,M.M

(.....)

Penguji 1 Reni Nur Jannah, S.ST.,M.Par.

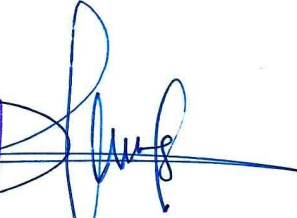
(.....)

Penguji 2 Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc

(.....)

Mengesahkan

Ketua Jurusan Pariwisata


Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M
NIP. 198912262018031001

Mengetahui

Ketua Program Studi

Manajemen Bisnis Pariwisata


Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc
NIP. 199006142022031003

---Halaman Ini Sengaja Dikosongkan---

PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI COBAN RONDO KABUPATEN MALANG

Nama Mahasiswa : Ria Pertiwi Agustin
Nim : 362093301106
Pembimbing : 1. Muhamad Ari Perdana, S. Par., M.P. Par
2. Adetiya Prananda Putra, S.ST.,M.M

ABSTRAK

Coban Rondo merupakan wanawisata *ecotourism* yang dikelola oleh Palawi Risorsis sejak tahun 2002. Semakin banyaknya pengunjung yang datang ke Coban Rondo juga perlu adanya fasilitas pendukung yang memadai untuk menciptakan kepuasan pengunjung. Berdasarkan hasil observasi peneliti fasilitas tidak dikelola dengan baik dikarenakan kurangnya sumber daya manusia dan pendaan dari *management* Coban Rondo. Sehingga terdapat beberapa komentar negatif dari pengunjung dan terdapat beberapa komplain dari pengunjung baik lisan maupun komen. Tujuan Penelitian untuk mengetahui hubungan fasilitas umum penunjang pariwisata dan fasilitas pariwisata terhadap kepuasan pengunjung. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 100 responden dengan rumus slovin. Uji yang digunakan yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas kemudian dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yaitu Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas dan Uji Multikoleniaritas. Selanjutnya yaitu Uji Hipotesis meliputi Uji Regresi Linear Berganda, Uji Koefisien Determinasi, Uji Parsial (t), Uji Simultan (F). Hasil penelitian kondisi fasilitas di Coban Rondo berada dikategori sangat tinggi artinya fasilitas masih tergolong baik meskipun terdapat beberapa fasilitas yang kurang baik. Kondisi kepuasan pengunjung di Coban Rondo berada pada kategori sangat tinggi dikarenakan Coban Rondo memiliki fasilitas yang cukup lengkap mulai dari fasilitas umum penunjang dan fasilitas pariwisatanya. Hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwasanya fasilitas umum penunjang pariwisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Fasilitas Pariwisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Coban Rondo. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan 47,2% kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh fasilitas.. Sedangkan sisanya sebesar 52,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Coban Rondo, Fasilitas, Kepuasan Pengunjung

---Halaman Ini Sengaja Dikosongkan---

THE INFLUENCE OF FACILITIES ON VISITOR SATISFACTION IN COBAN RONDO, MALANG DISTRICT

Name : Ria Pertiwi Agustin
Number of identity : 362093301106
Supervisor : 1. Muhamad Ari Perdana, S. Par., M.P. Par
2. Adetiya Prananda Putra, S.ST.,M.M

ABSTRACT

Coban Rondo is an ecotourism tourist attraction managed by Palawi Risorsis since 2002. The increasing number of visitors who come to Coban Rondo also requires adequate supporting facilities to create visitor satisfaction. Based on the results of researchers' observations, the facilities are not managed well due to a lack of human resources and funding from Coban Rondo management. So there are several negative comments from visitors and there are several complaints from visitors both verbally and in comments. The aim of the research is to determine the relationship between public facilities supporting tourism and tourism facilities on visitor satisfaction. This research method uses quantitative. The sample in this study was 100 respondents using the Slovin formula. The tests used are Validity Test, Reliability Test, then continued with the classic assumption test, namely Normality Test, Heteroscedasticity Test and Multicollinearity Test. Next, namely Hypothesis Testing includes Multiple Linear Regression Test, Coefficient of Determination Test, Partial Test (t), Simultaneous Test (F). The results of the research on the condition of the facilities in Coban Rondo are in the very high category, meaning the facilities are still considered good even though there are some facilities that are not so good. The condition of visitor satisfaction at Coban Rondo is in the very high category because Coban Rondo has quite complete facilities starting from supporting public facilities and tourism facilities. The results of hypothesis testing state that public facilities supporting tourism have a significant effect on visitor satisfaction. Tourism facilities have a significant effect on visitor satisfaction. Facilities simultaneously have a significant effect on visitor satisfaction at Coban Rondo. The results of the coefficient of determination test show that 47.2% of visitor satisfaction is influenced by facilities. Meanwhile, the remaining 52.8% is influenced by other variables not included in this research.

keyword: Coban Rondo, Facilities, Visitor Satisfaction

---Halaman Ini Sengaja Dikosongkan---

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Coban Rondo Kabupaten Malang”** yang diajukan guna memenuhi syarat kelulusan dan meraih gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par.) dalam Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membimbing dan mendukung penulis untuk dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik, diantaranya:

1. Bapak M. Shofiul Amin, S.T., M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi.
2. Bapak Abdul Rohman, S.ST., M.T selaku Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Banyuwangi.
3. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M. selaku Ketua Jurusan Pariwisata
4. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata.
5. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Koordinator Tugas Akhir Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi yang telah banyak memberikan arahan dan motivasi kepada para mahasiswa untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Bapak Muhamad Ari Perdana, S.Par., M.P.Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran, serta masukan kepada peneliti menyelesaikan Tugas Akhir serta menyempurnakan Laporan Tugas Akhir.
7. Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran, serta masukan kepada peneliti menyelesaikan Tugas Akhir serta menyempurnakan Laporan Tugas Akhir.
8. Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par. selaku Dosen Penguji I yang turut memberikan arahan serta bimbingan dalam menyusun Tugas Akhir.
9. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Dosen Penguji II yang turut memberikan arahan serta bimbingan dalam menyusun Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna untuk itu saran dan kritik dari pembaca sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan laporan ini, semoga laporan sederhana ini bisa bermanfaat untuk semua pihak.

Banyuwangi, 03 Juni 2024

Ria Pertiwi Agustin
36203301106

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER.....	1
HALAMAN COVER.....	i
PERSEMBAHAN	iii
Motto.....	v
HALAMAN PERNYATAAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT	xiii
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Masalah	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Pariwisata	7
2.1.2. Destinasi wisata	8
2.1.3. Fasilitas Umum penunjang pariwisata.....	8
2.1.4. Fasilitas pariwisata	9
2.1.5. Kepuasan konsumen	10
2.2. Penelitian Terdahulu	12
2.3. Hipotesis	18
2.4. Model Penelitian	19
BAB 3 METODE PENELITIAN	21
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	21

3.2.	Pendekatan penelitian.....	23
3.3.	Teknik Pengumpulan data	23
3.4.	Populasi dan Sampel	25
3.4.1.	Populasi.....	25
3.4.2.	Sampel.....	25
3.5.	Definisi Operasional.....	26
3.6.	Teknik Analisis Data	28
3.6.1.	Uji Instrumen	28
3.6.2.	Uji Asumsi Klasik.....	30
3.6.3.	Uji Hipotesis	31
3.7.	Kerangka Pemikiran	34
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1.	Kondisi Fasilitas Coban Rondo Kabupaten Malang	36
4.2.	Kondisi Kepuasan Pengunjung Coban Rondo Kabupaten Malang.....	46
4.3.	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung	50
4.3.1.	Hasil Uji Asumsi Klasik	50
4.3.2.	Hasil Uji Hipotesis	51
BAB 5	PENUTUP.....	57
5.1.	Kesimpulan.....	57
5.2.	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....		59
LAMPIRAN.....		63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Air Terjun Coban Rondo	2
Gambar 1. 2 Jumlah kunjungan.....	2
Gambar 1. 3 Komentar pengunjung coban rondo terkait fasilitas	4
Gambar 4. 1 Garis Kontinum Fasilitas umum Penunjang Pariwisata	38
Gambar 4. 2 Kotak PPPK	39
Gambar 4. 3 Tempat cuci tangan ,	39
Gambar 4. 4 Tempat Sampah	40
Gambar 4. 5 toilet	40
Gambar 4. 6 Musholla	41
Gambar 4. 7 Garis Kontinum Fasilitas Pariwisata	43
Gambar 4. 8 Kamar palawi resort Coban Rondo.....	44
Gambar 4. 9 Garis kontinum fasilitas	46
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Kepuasan pengunjung.....	48
Gambar 4. 11 Garis kontinum kepuasan	50

---Halaman Ini Sengaja Dikosongkan---

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 penelitian Terdahulu	12
Tabel 3. 1 waktu penelitian	22
Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i>	24
Tabel 3. 3 Skor Skala <i>Likert</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4 Definisi Operasional	27
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	29
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	30
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	35
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Umum Penunjang Pariwisata.....	37
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas Pariwisata.....	42
Tabel 4. 4 Hasil Kuesioner fasilitas.....	45
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terkait Kepuasan pengunjung	46
Tabel 4. 6 Hasil Kuesioner kepuasan pengunjung	49
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas.....	50
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikoleniaritas	51
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi linier berganda	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji t parsial.....	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan (Uji F)	56

---Halaman Ini Sengaja Dikosongkan---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 lembar observasi	63
Lampiran 2. Kuisisioner	66
Lampiran 3 Data primer	70
Lampiran 4 Karakteristik Responden	78
Lampiran 5 Hasil Analisis Data.....	81
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian	89
Lampiran 7 Biodata Penulis	91

---Halaman Ini Sengaja Dikosongkan---