

**PENGARUH FASILITAS DAN AKSESIBILITAS TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI TAMAN NASIONAL BROMO
TENGGER SEMERU**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Oleh:

AFIF IHSANUDIN

NIM. 362093301076

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

“---Halaman ini sengaja dikosongkan---“

**PENGARUH FASILITAS DAN AKSESIBILITAS TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI TAMAN NASIONAL BROMO
TENGER SEMERU**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Tugas akhir ini dibuat dan Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata dan Mencapai Gelar Ahli Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)

Oleh:

AFIF IHSANUDIN

NIM. 362093301076

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

“---Halaman ini sengaja dikosongkan---”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir tidak lepas dengan dukungan dan bantuan dari pihak lain. Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Keluarga besar penulis, terutama kepada kedua orang tua penulis yang sudah memberikan segalanya bagi penulis baik doa, kasih sayang, motivasi, dan dukungan yang begitu luar biasa.
2. Bapak Aditya Wiralatief Sanjaya, S.ST., M.ST. dan Ibu Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang sudah senantiasa meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir.
3. Bapak C. Hendro Widjanarko selaku Kepala Balai Besar di Balai Besar Taman Nasional Bromo Tengger Semeru dan Seluruh karyawan Balai Besar Taman Nasional Bromo Tengger Semeru yang telah banyak membantu memberikan dan memberikan izin untuk melakukan penelitian ini. .
4. Teman-teman MBP 2020 yang telah telibat memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir.

“---Halaman ini sengaja dikosongkan---“

MOTTO

“Rasa bahagia bukan terletak pada seberapa tinggi sebuah pencapaian tapi seberapa rasional
sebuah ekspektasi”

sebuah kebahagiaan datangnya bukan dari pencapaian atau pengakuan, tetapi dari seberapa rasional kita terhadap sebuah harapan. Apabila ekspektasi kita tinggi, kemudian hasil yang didapatkan rendah, maka akan timbul kekecewaan. Sebaliknya, kalau kita rasional dengan harapan yang sedikit, tetapi realitas hasil yang didapatkan tinggi, maka kita akan bahagia.

“---Halaman ini sengaja dikosongkan---“

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Afif ihsanudin

Nim : 362093301076

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Fasilitas Dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Ditaman Nasional Bromo Tengger Semeru” 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 , 25 Juni 2024



Afif ihsanudin

36209330101076

“---Halaman ini sengaja dikosongkan---”

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH FASILITAS DAN AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI TAMAN NASIONAL BROMO TENGGER SEMERU
Tugas Akhir Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)
Politeknik Negeri Banyuwangi**

oleh:

Afif Ihsanudin

Nim. 362093301076

Tanggal Ujian : 25 JUN 2024.....

Mengetahui/ Menyetujui

Pembimbing 1 Aditya Wiralatief Sanjaya, S.ST., M.ST.

Pembimbing 2 Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si.

Penguji 1 Esa Riandy Cardias, S.Par., M. Sc.

Penguji 2 Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par.

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Mengesahkan

Ketua Jurusan Pariwisata



Aditya Prananda Putra, S.ST., M.M

NIP. 198912262018031001

Mengetahui

Ketua Program Studi

Manajemen Bisnis Pariwisata



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

NIR. 199006142022031003

“---Halaman ini sengaja dikosongkan---“

PENGARUH FASILITAS DAN AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI TAMAN NASIONAL BROMO TENGGER SEMERU

Nama : Afif ihsanudin
NIM : 362093301076
Pembimbing I : Aditya Wiralatief Sanjaya, S.ST., M.ST.
Pembimbing II : Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si.

ABSTRAK

Kepuasan wisatawan dapat diukur dari apa yang diharapkan pengunjung dengan apa yang di dapat seperti fasilitas dan juga aksesibilitas saat melakukan kunjungan, dan dengan adanya beberapa masalah pada pengunjung yang sering mendapat komplain di Taman Nasional Bromo Tengger Semeru terutama di bagian fasilitas dan aksesibilitas. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan di taman Nasional Bromo Tengger Semeru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel berjumlah 100 orang ketentuan yang diambil dalam penelitian ini adalah pengunjung yang pernah berkunjung di Taman Nasional Bromo Tengger Semeru dengan batasan usia sampel 17 tahun keatas. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linear berganda yang diolah dengan menggunakan program SPSS 26. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan Thitung sebesar 5,535 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan aksesibilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan Thitung sebesar 7,470 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Secara simultan, disimpulkan bahwa aksesibilitas dan fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang besar pengaruhnya sebesar 0,919 sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam kerangka konsep penelitian ini.

Kata kunci: Fasilitas, Aksesibilitas, Kepuasan Wisatawan

“---Halaman ini sengaja dikosongkan---”

***INFLUENCE OF FACILITIES AND ACCESSIBILITY ON VISITOR
SATISFACTION AT THE NATIONAL PARK OF
BROMO TENGGER SEMERU***

Name : Afif ihsanudin
NIM : 362093301076
Supervisor I : Aditya Wiralatief Sanjaya, S.ST., M.ST.
Supervisor II : Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si.

ABSTRACT

Tourist satisfaction can be measured by what visitors expect and what they get, such as facilities and accessibility when visiting, and the existence of several problems with visitors who often receive complaints at Bromo Tengger Semeru National Park, especially in the facilities and accessibility section. Therefore, this research aims to analyze the influence of facilities and accessibility on tourist satisfaction in the Bromo Tengger Semeru National Park. This study uses a quantitative approach. The sample of 100 people taken in this study was visitors who had visited Bromo Tengger Semeru National Park with a sample age limit of 17 years and over. Data was collected using a questionnaire. Data analysis used multiple linear regression which was processed using the SPSS 26 program. The partial research results showed that facilities had a positive and significant effect on tourist satisfaction with a T count of 5.535 and a significance value of 0.000 and tourist accessibility had a positive and significant effect on tourist satisfaction with a T count of 7.470. and a significance value of 0.000. Simultaneously, it is concluded that accessibility and tourist facilities have a positive and significant effect on tourist satisfaction with a large influence of 0.919 while the rest is explained by other variables which are not included in the conceptual framework of this research.

Keywords: *Facilities, Accessibility, Tourist Satisfaction*

“---Halaman ini sengaja dikosongkan---“

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kemampuan selama ini kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Fasilitas Dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Ditaman Nasional Bromo Tengger Semeru” yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Banyuwangi.

Selain itu diharapkan laporan tugas akhir ini banyak memberikan manfaat kepada penulis baik dari segi akademik maupun untuk pengalaman yang tidak dapat penulis temukan saat berada di perkuliahan. Oleh karena itu dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak dan mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar - besarnya kepada:

1. Bapak M. Shofi’ul Amin, S.T., MT. selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi.
2. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc r. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi.
3. Bapak Aditya Wiralatief Sanjaya, S.ST., M.ST. dan ibu Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si. selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir.
4. Ibu Esa Riandy Cardias, S.Par., M. Sc. dan ibu Reni Nur Jannah, S.ST., M.Par. selaku penguji yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir.
5. Bapak, Ibu, Keluarga, dan orang-orang tersayang yang telah memberikan dukungan baik secara moril dan materil selama kuliah serta proses penelitian ini berlangsung.
6. Bapak dan Ibu dosen di Politeknik Negeri Banyuwangi khususnya dosen-dosen program studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah membagi waktu, ilmu dan pengalamannya.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan laporan berikutnya. Semoga Laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca maupun penulis.

Banyuwangi, 19 Juni 2024

Afif ihsanudin

NIM. 362093301087

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	xvii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB 2	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Destinasi Pariwisata.....	7
2.1.2 Taman Nasional.....	9
2.1.3 Fasilitas	12
2.1.4 Indikator Fasilitas	13
2.1.5 Aksesibilitas.....	13
2.1.6 Indikator Aksesibilitas	14
2.1.7 Wisatawan.....	14
2.1.8 Kepuasan Wisatawan	14
2.1.9 Indikator Kepuasan Wisatawan	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Hipotesis.....	21
2.3.1 Kerangka hipotesis	22
BAB 3	25
METODE PENELITIAN	25
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	25
3.1.1 Lokasi Penelitian	25
3.1.2 Waktu Penelitian.....	25

3.2 Pendekatan Penelitian.....	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data	26
3.4 Populasi dan Sampel.....	27
3.5 Skala pengukuran dan instrumen penelitian	29
3.5.1 skala pengukuran	29
3.5.2 Instrumen penelitian	29
3.6 Teknik Analisis Data	31
3.6.1 Uji Instrumen	32
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.7 Uji Hipotesis.....	34
3.8 Kerangka Pemikiran.....	38
BAB 4	39
PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
4.1.1 Sejarah Umum Perusahaan	39
4.2 Karakteristik Responden	41
4.2.1 Responden Berdasarkan Usia	41
4.2.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
4.2.4 Responden Berdasarkan Alasan Kunjungan.....	43
4.3 Hasil Uji Instrumen	44
4.3.1 Uji Validitas.....	44
4.4 Uji Asumsi Klasik	45
4.4.2 Uji Multikolinieritas	46
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	47
4.5 Hasil Uji Hipotesis	47
4.5.1 Uji Analisis Regresi Berganda	47
4.5.2 Koefisien Korelasi Berganda.....	49
4.5.3 Koefisien Determinasi	49
4.5.4 Uji T (Parsial)	50
4.5.5 Uji F (Simultan).....	51
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	52
BAB 5	54
PENUTUP.....	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	61

“---Halaman ini sengaja dikosongkan---”

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data kunjungan wisatawan	2
Tabel 3. 1 Jadwal Kegiatan Tugas Akhir	25
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Bebas (<i>independent</i>)	30
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel Terikat	31
Tabel 3. 4 Interpretasi Koefisien Korelasi	35
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan usia	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Alasan Kunjungan	43
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	44
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolonieritas	46
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4. 10 Uji Regresi Berganda	48
Tabel 4. 11 Koefisien Korelasi Berganda	49
Tabel 4. 12 Koefisien Determinasi	50
Tabel 4. 13 Uji T Variabel X1 dengan Y	51
Tabel 4. 14 Uji T Variabel X1 dengan Y	51
Tabel 4. 15 Uji F (Simultan)	52

“---Halaman ini sengaja dikosongkan---”

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Review Komplain Terkait Fasilitas Dikawasan Bromo	3
Gambar 1. 2 review aksesibilitas kawasan.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran hipotesis.....	23
gambar 3. 1 Kerangka Pemikiran.....	38

“---Halaman ini sengaja dikosongkan---“