

Acc, revisi sesuai saran ujian
12.05.2022



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS WISATA
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI DENGAN
KEPUASAN PENGUNJUNG SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada Pengunjung Hortimart Agro Center Bawen)**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Pogram Strata 1

**Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

NOVIA NUR HUDA

14020216130068

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novia Nur Huda
NIM : 14020216130068
Departemen : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

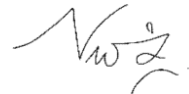
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata Terhadap Minat Berkunjung Kembali Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengunjung Hortimart Agro Center Bawen)

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 12 Mei 2022

Pembuat pernyataan,



Novia Nur Huda

NIM. 14020216130068

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata Terhadap Minat Berkunjung Kembali Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengunjung Hortimart Agro Center Bawen)**

Nama Penyusun : Novia Nur Huda

NIM 14020216130068

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata pada Departemen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Semarang, 12 Mei 2022

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.P

NIP. 19640827 199001 1 001

Wakil Dekan I




Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 19690822 199403 1 003

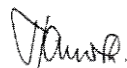
Dosen Pembimbing:

1. Dr. Dra. Sri Suryoko, M.Si

(..... )

Dosen Penguji:


1. Drs. Handojo Djoko Waluyo, M.Si

(..... )

2. Dr. Ngatno, MM

(..... )

3. Dr. Dra. Sri Suryoko, M.Si

(..... )

MOTTO

“..Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya..”

(Qs. Al Baqarah ayat 286)

“Dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(Qs. Al Anfaal ayat 46)

“Jika seorang manusia mati, maka terputuslah darinya semua amalnya kecuali dari tiga hal; dari sedekah jariyah atau ilmu yang diambil manfaatnya atau anak shalih yang mendoakannya”

(HR Muslim no. 1631)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji Syukur Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan kekuatan kepada penulis, sehingga mampu untuk menyelesaikan skripsi dengan lancar, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua penulis. Bapak dan Ibu yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral dan material juga kepercayaan dan kasih sayang yang menjadi motivasi dan semangat untuk penulis.
2. Kakak dan adikku tersayang yang selalu menyemangati dan mendoakan.
3. Imas Rokhayati, Zahrotun Ulinuha, Uli Ni'mah, Brilliant Ayu Kartika Sari, Safira Dzaky, Diah Novita Amalia, Ektrak Puji Lestari, Resi Yusingsih, Iva Nurrohmah, Winda Kartika, Khafid Asnain, Sabrina Kirana dan yang lainnya terimakasih telah menjadi teman, sahabat, keluarga, dan menjadi tempat berbagi suka duka serta keluh kesah selama masa perkuliahan.
4. Teman-teman KKN 2019 Desa Lemahputih Grobogan (Taufan, Bima, Fitri, Adhe, Ella, Sukma, Maria, Nia, Faika, Tata) terimakasih atas pengalaman tinggal bersama selama 42 hari yang sangat berkesan. Terima kasih atas doa dan dukungannya hingga hari ini.
5. Yomi, Gladys, Putri, Dinda, dan seluruh anggota TATRA FISIP Undip.
6. Fita Wiji Septianingrum, Rieza Enggardani, Katrina Mahditia, Isna Sabila, Ahmad Riki Riadani, dan Raras Dwi terima kasih doa dan dukungannya hingga hari ini.
7. Givrael Bima Cristi, Fairel Atharizz Lihaan, dan Immanuel Titus yang telah memberikan saya semangat dalam menyelesaikan skripsi.
8. Keluarga Abikarya 27 Genre yang saling mendukung hingga hari ini.
9. Teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu namanya, terimakasih doa dan dukungannya.
10. Teman-teman Administrasi Bisnis 2016 yang telah berjuang bersama untuk menyelesaikan pendidikan.
11. Almamater Undip

ABSTRAK

Hortimart Agro Center Bawen merupakan salah satu destinasi agrowisata yang didirikan tahun 1970 dan lokasinya berada di Jalan Gatot Subroto No. 55, Bawen, Kabupaten Semarang. Jumlah pengunjung Agrowisata Hortimart Agro Center secara absolut terus mengalami kenaikan setiap tahunnya yang tercatat dalam empat tahun terakhir, namun selama dua tahun terakhir realisasi pengunjung yang berkunjung belum mencapai target yang ditentukan oleh perusahaan dan selama empat tahun terakhir keluhan kunjungan juga mengalami kenaikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap keputusan berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung. Tipe penelitian ini adalah *explanatory research* dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dan wawancara. Sampel dari penelitian ini adalah 100 pengunjung Hortimart Agro Center Bawen yang pernah melakukan kunjungan lebih dari 1 kali. Analisis data menggunakan teknik analisis jalur dibantu dengan *software Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 25.0 for windows dimana sebelumnya digunakan uji validitas, reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi sederhana dan berganda, uji signifikansi (uji t dan uji f), uji sobel terlebih dahulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen, sedangkan variabel kepuasan pengunjung berperan sebagai variabel mediasi parsial penuh yang menunjukkan ada pengaruh tidak langsung variabel kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap keputusan berkunjung kembali. Saran yang diajukan meliputi : menambahkan kanopi pada lahan parkir motor, mempertimbangkan penambahan mobil keliling atau bisa diganti dengan sepeda, menambahkan bangku dan gazebo di titik destinasi wisata yang ramai seperti di daerah waduk, penggantian dengan wisata lain yang masih bisa dinikmati di waduk tersebut tanpa menutup akses ke waduk saat musim kemarau, menyediakan beberapa pos pengamanan yang dapat jelas dilihat dan mudah dijangkau oleh pengunjung, mobil keliling diberi ruang khusus untuk penyandang disabilitas, dan penambahan jumlah bangku tunggu di sekitar restoran, Kotak saran perlu ditambah pada lokasi yang bisa terlihat jelas oleh pengunjung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Wisata, KEpuasan Berkunjung, Keputusan Berkunjung Kembali

ABSTRACT

Hortimart Agro Center Bawen is one of the agro-tourism destinations built in 1970 and is located at Gatot Subroto Street No. 55, Bawen, Semarang. The number of visitors at Hortimart Agro Center Agro Tourism in absolute terms continues to increase every year which is recorded in the last four years. However, during the last two years the realization of visiting visitors has not reached the target set by the company and during the last four years the complaints during their visit have also increased. The purpose of this study is to determine the influence of service quality and tourist facilities on revisit intention through visit satisfaction. This study type is explanatory research with data collection techniques through questionnaires distribution and interviews. The sample of this study is 100 visitors of Hortimart Agro Center Bawen who had visited more than once. Data analysis used path analysis techniques assisted by the Statistical Package for Social Science (SPSS) software version 25.0 for windows which has previously applied validity test, reliability, correlation coefficient, coefficient of determination, simple regression and multiple regression analysis, significance test (T-test and F-test), and sobel test first. Research findings show that all independent variables have a significant influence on dependent variables, while the visitor satisfaction variable act as a full mediation variable which indicates that there is an indirect influence of the quality of service variable and tourist facilities towards revisit intentions. Suggestions proposed include: adding canopy in the parking lot, considering the addition of mobile car or can be replaced by bicycle, adding bench and gazebo in busy tourist destination spot such as reservoir area, the replacement with another tourist attraction that is still enjoyable at the reservoir without closing access to it in the dry season, providing several security posts that can be seen clearly and easily accessed by the visitors, giving distinctive space in the mobile car for people with disabilities, the addition of the number of waiting benches around the restaurant, and suggestion box needs to be added in the locations that can be seen clearly by the visitors..

Keywords: *Quality of service, Tourist facilities, Visit satisfaction, Revisit intention*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan keada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai syarat untuk menyelesaikan program Strata 1 pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

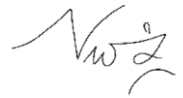
Dalam penelitian skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata Terhadap Minat Berkunjung Kembali Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengunjung Hortimart Agro Center Bawen)**. Penulis meyakini sepenuhnya bahwa tidak mungkin dapat menyelesaikan tanpa doa, bantuan, dan dukungan baik yang terjadi secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Dr. Widiartanto S.Sos, M.AB selaku Ketua Departemen Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Dr. Sri Suryoko, M.si selaku Dosen Pembimbing sekaligus Penguji skripsi yang telah membantu saat proses penyusunan skripsi.
4. Drs. Handojo Djoko Waluyo, M.Si selaku Dosen Pembimbing sekaligus Penguji yang telah menguji dan mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi.
5. Dr. Ngatno, MM selaku Penguji sekaligus Dosen Wali yang telah membantu dalam perencanaan jadwal kuliah.
6. Bapak Warih, Bu Tama, dan Bu Lisa serta staff Hortimart Agro Center Bawen yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi.
7. Seluruh responden yang telah bersedia untuk diwawancarai dan/atau mengisi kuesioner.

8. Seluruh dosen pengajar Departemen Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
9. Serta semua yang telah memberikan dukungan serta bantuan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Semarang, 12 Januari 2022



Novia Nur Huda

NIM. 14020216130068

DAFTAR ISI

JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	20
1.1 Latar Belakang.....	20
1.2 Rumusan Masalah.....	27
1.3 Tujuan Penelitian	28
1.4 Kegunaan Penelitian	29
1.5 Kerangka Teori	30
1.5.1 Pariwisata	30
1.5.2 Perilaku Konsumen	31
1.5.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen	31
1.5.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	32
1.5.3 Jasa	35
1.5.3.1 Karakteristik Jasa	35
1.5.3.2 Jenis-Jenis Jasa	36
1.5.4 Kualitas Pelayanan / Jasa	36
1.5.4.1 Komponen Utama Kualitas Jasa.....	37
1.5.4.2 Dimensi Mutu Pelayanan	38
1.5.5 Fasilitas Wisata	39
1.5.5.1 Pertimbangan Tata Letak Fasilitas Jasa	40
1.5.6 Kepuasan Pengunjung	41
1.5.6.1 Faktor Pendorong Kepuasan	42
1.5.6.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	42
1.5.6.3 Hal – Hal Yang Diukur Dalam Kepuasan Konsumen.....	43

1.5.6.4	Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	44
1.5.7	Keputusan Berkunjung Kembali	47
1.6	Pengaruh Antar Variabel.....	50
1.6.1	Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung.....	50
1.6.2	Pengaruh antara Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung.....	51
1.6.3	Pengaruh antara Kepuasan Pengunjung terhadap Keputusan Berkunjung Kembali	51
1.6.4	Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung Kembali	52
1.6.5	Pengaruh antara Fasilitas Wisata terhadap Keputusan Berkunjung Kembali	53
1.7	Penelitian Terdahulu	53
1.8	Hipotesis	56
1.9	Definisi Konsep	58
1.9.1	Kualitas Pelayanan Jasa.....	58
1.9.2	Fasilitas Wisata	58
1.9.3	Kepuasan Pengunjung	58
1.9.4	Keputusan Berkunjung Kembali	58
1.10	Definisi Operasional	58
1.10.1	Kualitas Pelayanan	59
1.10.2	Fasilitas Wisata	60
1.10.3	Kepuasan Pengunjung	61
1.10.4	Keputusan Berkunjung Kembali	61
1.11	Metode Penelitian	62
1.11.1	Tipe Penelitian.....	62
1.11.2	Populasi	62
1.11.3	Sampel.....	62
1.11.4	Teknik Pengambilan Sampel	63
1.11.5	Jenis dan Sumber Data	64
1.11.6	Skala Pengukuran	65
1.11.7	Teknik Pengumpulan Data	66
1.11.8	Teknik Pengolahan Data.....	67
1.11.9	Teknik Analisis Data	67

BAB II GAMBARAN UMUM HORTIMART AGRO CENTER BAWEN

DAN IDENTITAS RESPONDEN	78
2.1 Sejarah Hortimart Agro Center Bawen	78
2.2 Visi, Misi dan Logo Perusahaan.....	79
2.2.1 Visi Perusahaan	79
2.2.2 Misi Perusahaan	80
2.2.3 Logo Perusahaan	80
2.3 Struktur Organisasi Hortimart Agro Center Bawen	81
2.4 Lokasi, Kontak Perusahaan, dan Jam Operasional.....	82
2.4.1 Lokasi Hortimart Agro Center Bawen.....	83
2.4.2 Kontak Hortimart Agro Center Bawen.....	83
2.4.3 Jam Operasional	83
2.5 Jasa Layanan Hortimart Agro Center Bawen	83
2.6 Fasilitas Hortimart Agro Center Bawen.....	91
2.7 Tarif Tiket dan Paket Wisata.....	100
2.8 Gambaran Umum Responden	107
2.8.1 Distribusi Usia Responden	107
2.8.2 Jenis Kelamin Responden.....	108
2.8.3 Distribusi Pendidikan Terakhir Responden.....	108
2.8.4 Distribusi Pekerjaan Responden.....	109
2.8.5 Distribusi Jumlah Kunjungan Responden	110
BAB III PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS	
WISATA TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI	
DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG SEBAGAI VARIABEL	
INTERVENING (Studi pada Pengunjung Hortimart Agro Center	
Bawen).....	112
3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	113
3.1.1 Uji Validitas	113
3.1.2 Uji Reliabilitas.....	117
3.2 Analisis Deskripsi Variabel.....	118
3.2.1 Pendapat Tentang Variabel Kualitas Pelayanan	118
3.2.2 Pendapat Tentang Variabel Fasilitas Wisata	137
3.2.3 Pendapat tentang Variabel Kepuasan Pengunjung	149
3.2.4 Variabel Keputusan Berkunjung Kembali	156
3.3 Uji Hipotesis.....	162
3.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung.....	162

3.3.2 Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung	166
3.3.3 Pengaruh Kepuasan Pengunjung terhadap Keputusan Berkunjung Kembali	170
3.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung Kembali	173
3.3.5 Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Keputusan Berkunjung Kembali	177
3.3.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung Kembali melalui Kepuasan Pengunjung	181
3.3.7 Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Keputusan Berkunjung Kembali melalui Kepuasan Pengunjung	188
3.3.8 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	194
3.4 Pembahasan.....	198
3.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung (H1)..	198
3.4.2 Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung (H2).....	199
3.4.3 Pengaruh Kepuasan Pengunjung terhadap Keputusan Berkunjung Kembali (H3).....	201
3.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung Kembali (H4).....	203
3.4.5 Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Keputusan Berkunjung Kembali (H5)	205
3.4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung Kembali melalui Kepuasan Pengunjung (H6).....	207
3.4.7 Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Keputusan Berkunjung Kembali melalui Kepuasan Pengunjung (H7).....	208
BAB IV PENUTUP	211
4.1 Kesimpulan	211
4.2 Saran.....	215
DAFTAR PUSTAKA	218
LAMPIRAN	221
Lampiran 1	221
Lampiran 2	222
Lampiran 3	234
Lampiran 4	241
Lampiran 5	251
Lampiran 6	254
Lampiran 7	256

Lampiran 8.....	258
Lampiran 9.....	260
Lampiran 10.....	263
Lampiran 11.....	264
Lampiran 12.....	266
Lampiran 13.....	268

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung Hortimart Agro Center 2016 - 2019	24
Tabel 1.2 Data Target dan Realisasi Pengunjung per Tahun pada Hortimart Agro Center 2016 - 2019.....	26
Tabel 1.3 Data Keluhan Hortimart Agro Center 2017-2019	26
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu	54
Tabel 1.5 Skor Jawaban Metode Likert.....	66
Tabel 1.6 Interpretasi Koefisien Korelasi	69
Tabel 2.1 Distribusi Responden berdasarkan Usia.....	108
Tabel 2.2 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	109
Tabel 2.3 Distribusi Data Pengunjung berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	110
Tabel 2.4 Distribusi Data Pengunjung berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	111
Tabel 2.5 Distribusi Data Pengunjung berdasarkan jumlah kunjungan	111
Tabel 3.1 Tabel Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	114
Tabel 3.2 Tabel Hasil Uji Validitas Fasilitas Wisata (X2)	115
Tabel 3.3 Tabel Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengunjung (Z).....	116
Tabel 3.4 Tabel Hasil Uji Validitas Keputusan Berkunjung Kembali (Y)	116
Tabel 3.5 Tabel Hasil Uji Reliabilitas	117
Tabel 3.6 Kondisi Bangunan Fasilitas dan Lokasi	119
Tabel 3.7 Ketersediaan Lahan Parkir Kendaraan	119
Tabel 3.8 Ketersediaan Mobil Keliling.....	120
Tabel 3.9 Ketersediaan Bangku dan Gazebo.....	121
Tabel 3.10 Ketersediaan Destinasi Wisata Agro yang Menarik.....	122
Tabel 3.11 Kualitas Destinasi Wisata Agro Hortimart Agro Center Bawen	123
Tabel 3.12 Ketersediaan Ahli Budidaya Tanaman Hortimart Agro Center Bawen	124
Tabel 3.13 Ketersediaan Fasilitas Konsultasi Budidaya Tanaman.....	124
Tabel 3.14 Layanan Paket Wisata.....	125
Tabel 3.15 Kesiapan Karyawan Memberikan Pelayanan	126
Tabel 3.16 Pelayanan Cepat Kepada Pengunjung.....	127
Tabel 3.17 Pelayanan Tepat kepada Pengunjung.....	127
Tabel 3.18 Kesiapan Karyawan Menanggapi Keluhan Pengunjung	128
Tabel 3.19 Pemahaman Karyawan tentang Tugasnya.....	129
Tabel 3.20 Kesopanan dan Keramahan Karyawan Memberikan Layanan	129
Tabel 3.21 Kemampuan Karyawan dalam Melayani Pengunjung	130
Tabel 3.22 Karyawan Memberikan Informasi dengan Jelas	131
Tabel 3.23 Jaminan Keamanan dan Kenyamanan Selama Berkunjung	131
Tabel 3.24 Perhatian Karyawan kepada Pengunjung.....	132
Tabel 3.25 Karyawan dalam Melayani Pengunjung Tidak Diskriminasi.....	133
Tabel 3.26 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	134
Tabel 3.27 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	137
Tabel 3.28 Kerapian <i>Display</i> Produk Hortimart Agro Center Bawen.....	138

Tabel 3.29 Papan Lokasi dan Papan Larangan di Lokasi Wisata.....	139
Tabel 3.30 Fasilitas Ramah Difabel di Setiap Destinasi	140
Tabel 3.31 Kebersihan Lingkungan Hortimart Agro Center Bawen.....	141
Tabel 3.32 Ketersediaan Tempat Sampah.....	142
Tabel 3.33 Ketersediaan Toilet	142
Tabel 3.34 Ketersediaan Tempat Ibadah.....	143
Tabel 3.35 Ketersediaan Tempat Untuk Berbelanja.....	144
Tabel 3.36 Ketersediaan Restoran / Tempat Makan	144
Tabel 3.37 Penerangan di Setiap Ruang.....	145
Tabel 3.38 Ketersediaan Kotak Saran	146
Tabel 3.39 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Fasilitas Wisata	147
Tabel 3.40 Kategorisasi Variabel Fasilitas Wisata.....	150
Tabel 3.41 Perasaan Senang Setelah Berkunjung ke Hortimart Agro Center Bawen	151
Tabel 3.42 Layanan yang Diberikan Oleh Hortimart Agro Center Bawen Memuaskan	151
Tabel 3.43 Destinasi yang Ditawarkan Oleh Hortimart Agro Center Bawen Memuaskan	152
Tabel 3.44 Fasilitas yang Tersedia di Hortimart Agro Center Bawen Memuaskan	153
Tabel 3.45 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pengunjung	153
Tabel 3.46 Kategorisasi Variabel Kepuasan Pengunjung	156
Tabel 3.47 Hortimart Agro Center Bawen menjadi Pilihan Wisata di Waktu yang Akan Datang.....	157
Tabel 3.48 Bersedia Mengunjungi Kembali Hortimart Agro Center Bawen	158
Tabel 3.49 Bersedia Merekomendasikan Hortimart Agro Center Bawen Kepada Pihak Lain	159
Tabel 3.50 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Keputusan Berkunjung Kembali.....	160
Tabel 3.51 Kategorisasi Variabel Keputusan Berkunjung Kembali	162
Tabel 3.52 Hasil Uji Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung	163
Tabel 3.53 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung	164
Tabel 3.54 Uji Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung	164
Tabel 3.55 Hasil Uji Korelasi Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung	167
Tabel 3.56 Hasil Uji Koefisien Determinasi Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung	167
Tabel 3.57 Hasil Uji Regresi sederhana Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung	168

Tabel 3.58 Hasil Uji Korelasi Kepuasan Pengunjung terhadap Keputusan Berkunjung Kembali	170
Tabel 3.59 Koefisien Determinasi Kepuasan Pengunjung terhadap Keputusan Berkunjung Kembali	171
Tabel 3.60 Uji Regresi Sederhana Kepuasan Pengunjung terhadap Keputusan Berkunjung Kembali	172
Tabel 3.61 Hasil Uji Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali	174
Tabel 3.62 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali	175
Tabel 3.63 Uji Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali	176
Tabel 3.64 Hasil Uji Korelasi Fasilitas Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali	178
Tabel 3.65 Koefisien Determinasi Fasilitas Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali	179
Tabel 3.66 Uji Regresi Linear Sederhana Fasilitas Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali	179
Tabel 3.67 Koefisien Korelasi antara Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Dikontrol Dengan Kepuasan Pengunjung.....	182
Tabel 3.68 Koefisien Determinasi antara Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Dikontrol dengan Kepuasan Pengunjung	183
Tabel 3.69 Uji Regresi Linear Berganda antara Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Dikontrol dengan Kepuasan Pengunjung	183
Tabel 3.70 Hasil F Hitung antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung terhadap Keputusan Berkunjung Kembali	185
Tabel 3.71 Koefisien Korelasi antara Fasilitas Wisata terhadap Keputusan Berkunjung Kembali dikontrol dengan Kepuasan Pengunjung	189
Tabel 3.72 Koefisien Determinasi antara Fasilitas Wisata terhadap Keputusan Berkunjung Kembali dikontrol dengan Kepuasan Pengunjung	189
Tabel 3.73 Uji Regresi Linear Berganda antara Fasilitas Wisata terhadap Keputusan Berkunjung Kembali dikontrol dengan Kepuasan Pengunjung	190
Tabel 3.74 Hasil F Hitung antara Fasilitas Wisata dan Kepuasan Pengunjung terhadap Keputusan Berkunjung Kembali	192
Tabel 3.75 Pengujian Analisis Jalur	195

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Model Hipotesis	57
Gambar 1. 2 Kurva Uji t One Tail.....	73
Gambar 1. 3 Kurva Hasil Uji F	74
Gambar 1. 4 Analisis Jalur	74
Gambar 2. 1 Logo Hortimart Agro Center Bawen	81
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Hortimart Agro Center Bawen	82
Gambar 2. 3 Taman Kelinci	84
Gambar 2. 4 Kebun 25 Hektar Hortimart Agro Center Bawen	84
Gambar 2. 5 Petik Buah Melon.....	85
Gambar 2. 6 Kebun Bunga Hortimart Agro Center Bawen	85
Gambar 2. 7 Bunga Marigold Orange.....	86
Gambar 2. 8 Embung Hortimart Agro Center Bawen.....	86
Gambar 2. 9 Motor Air Taman Wisata Air Rinjani	87
Gambar 2. 10 Sepeda Air Taman Wisata Air Rinjani	87
Gambar 2. 11 <i>free gift</i> sampel buah jeruk limau	88
Gambar 2. 12 <i>free gift</i> sampel buah rambutan	88
Gambar 2. 13 Agro Resto Hortimart Agro Center Bawen	89
Gambar 2. 14 <i>Dessert Sundae Strawberry</i>	89
Gambar 2. 15 <i>Display</i> buah.....	90
Gambar 2. 16 Ahli Budidaya Tanaman.....	90
Gambar 2. 17 Layanan Agro Supply.....	91
Gambar 2. 18 Taman Bermain Hortimart Agro Center Bawen.....	91
Gambar 2. 19 <i>Display</i> bibit Agro Supply	92
Gambar 2. 20 <i>Display</i> buah Agro Mart.....	92
Gambar 2. 21 Parkir Mobil dan Bus	93
Gambar 2. 22 Parkir motor	93
Gambar 2. 23 Papan Penunjuk Lokasi	94
Gambar 2. 24 Papan Larangan	94
Gambar 2. 25 Peringatan Protokol Kesehatan Covid 19 pada Mobil Tour	95
Gambar 2. 26 Tempat Sampah.....	95
Gambar 2. 27 Wastafel kamar mandi.....	95
Gambar 2. 28 Toilet	96
Gambar 2. 29 Bangunan Mushola	97
Gambar 2. 30 Agro Mart Hortimart Agro Center Bawen.....	97
Gambar 2. 31 <i>Display</i> Obat Tanaman dan bibit di Agro Supply	98
Gambar 2. 32 Daftar Harga Bibit Jeruk	98
Gambar 2. 33 Contoh Produk Souvenir	99
Gambar 2. 34 Gazebo Hortimart	99
Gambar 2. 35 Kotak Saran	100
Gambar 2. 36 Jadwal Pemberangkatan Mobil Tour.....	100
Gambar 2. 37 Mobil Tour Hortimart Agro Center Bawen	101
Gambar 2. 38 <i>Price List</i> Wisata Agro Tour	101
Gambar 2. 39 Brosur Paket Wisata (1)	107
Gambar 2. 40 Brosur Paket Wisata (2)	107
Gambar 3. 1 Kurva Uji t Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung.	166
Gambar 3. 2 Kurva Uji t Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	170

Gambar 3. 3 Kurva Uji t Kepuasan Pengunjung terhadap Keputusan Berkunjung Kembali	174
Gambar 3. 4 Kurva Uji t Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali.....	178
Gambar 3. 5 Kurva Uji t Fasilitas Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali.....	181
Gambar 3. 6 Kurva Hasil Uji t Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Dikontrol Dengan Kepuasan Pengunjung....	187
Gambar 3. 7 Hasil Uji Sobel Test Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung Kembali melalui Kepuasan Pengunjung ..	188
Gambar 3. 8 Kurva Hasil Uji t Fasilitas Wisata terhadap Keputusan Berkunjung Kembali dikontrol dengan Kepuasan Pengunjung	193
Gambar 3. 9 Hasil Uji Sobel Test Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Keputusan Berkunjung Kembali melalui Kepuasan Pengunjung ..	194
Gambar 3. 10 Diagram Jalur	196