

PENGARUH KUALITAS PRODUK WISATA DAN KUALITAS

PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi Pada Wisatawan Taman Wisata Kopeng di Kabupaten Semarang)



SKRIPSI

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Diponegoro**

Penyusun:

Nama : Rizky Fajar Nugraha

NIM : 14020215120029

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2020

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. NamaLengkap : Rizky Fajar Nugraha
2. NomorIndukMahasiswa : 14020215120029
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang, 5 Agustus 1997
4. Jurusan / Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
5. Alamat : Jl. Mangga 2 No. 9, Kelurahan Satimpo,
Kecamatan Bontang Selatan, Kalimantan Timur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

“Pengaruh Kualitas Produk Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan
Konsumen
(Studi Kasus pada Wisatawan Taman Wisata Kopeng Kabupaten Semarang)”

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 2 April 2020
Pembuat Pernyataan,

Rizky Fajar Nugraha
NIM. 14020215120029

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Wisatawan Taman Wisata Kopeng di Kabupaten Semarang)

Nama Penyusun : Rizky Fajar Nugraha

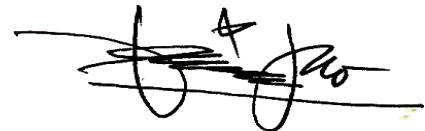
Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1

Semarang, 2 April 2020

Dekan

Wakil Dekan

Dr. Hardi Warsono, MTP.


Dr. Drs. Teguh Yuwono M.Pol.Admin

NIP 196408271990011001

NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing:

1. Drs. Agus Hermani Daryanto Seno, MM


 (.....)

Dosen Penguji Skripsi:

1. Dinalestari Purbawati, SE, M.Si, Akt

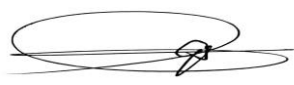

 (.....)

2. Riandhita E.W. S.BM, MSM

Riandhita

 (.....)

3. Drs. Agus Hermani Daryanto Seno, MM


 (.....)

MOTTO

“Be Yourself, Do The Best and Get The Best”

Rasulullah Shallallahu'alaihi Wasallam bersabda:

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia”

(HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni. Hadits ini dihasankan oleh al-Albani di dalam Shahihul Jami' no:3289)

Firman Allah yang artinya:

"Hai orang-orang yang beriman bertaqwalah kalian kepada Allah dengan sebenar-benar taqwa, dan janganlah kalian mati melainkan dalam keadaan muslim". (QS. Ali Imran: 102)"

“Perjuanganku Lebih Mudah karena Mengusir Penjajah. Perjuanganmu akan Lebih Sulit karena Melawan Bangsamu Sendiri”, Ir. Soekarno (Presiden RI-1)

“Tidak ada gunanya IQ tinggi namun malas, tidak memiliki disiplin. Yang penting adalah kamu sehat dan mau berkorban untuk masa depan yang cerah,” B. J.

Habibie (Presiden RI-7)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan nikmat kesehatan serta kekuatan dari awal memasuki masa perkuliahan hingga Saya mampu menyelesaikan skripsi.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Budi Mulyono dan Ibu Nurhasanah yang sudah memberikan limpahan kasih sayang, perhatian, dan dukungan baik materi maupun non materi, semangat, dan doa tanpa henti demi kesuksesan dan kelancaran penulis dalam menempuh pendidikan.
3. Adik tersayang Disha Almira Fabiola dan Rafie Naufal Sandie yang selalu menjadi penghibur dan tempat berkeluh kesah selama penulis menempuh pendidikan dan menyusun skripsi.
4. Sahabat saya sejak 2018 semenjak ikut serta di BEM Undip, Edwin, Irfan, dan Ibad yang selalu mengisi hari-hari saya dengan cara uniknya masing-masing.
5. Rekan sekaligus keluarga kecil saya di Sosmas BEM Undip 2018, Zana, Evi, Alfina, Haris, Rieziq, Afif, Leli, Sefrina, Desy, Yohanes, Nia, Salma, Bepe, Ainin, Mutya, Yasinta, Dianita, Hafizh, dan Galih yang selalu punya hal-hal unik, kreatif, dan bermanfaat bagi banyak orang.
6. Rekan Organisasi BEM Undip 2018 yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membuat goresan cinta dan cita untuk negeri tercinta ini.
7. Seluruh teman saya saat berproses di organisasi HMJ Administrasi Bisnis, Sosmas BEM Undip 2016, Sosmas BEM Undip 2017, HIPMI PT Undip 2017, HIPMI PT Undip 2018, HIPMI PT Jateng 2017, WCD Jateng 2018, dan FORNAS Sosmas se-Indonesia 2016 – 2018.
8. Kawan dekat saya Dendy yang telah membangkitkan semangat saya untuk melakukan banyak hal lagi dengan kemampuan yang saya miliki.
9. Seluruh teman-teman saya yang pernah saya ajak projek di tingkat daerah, nasional maupun internasional. Mereka merupakan orang baik dan semoga kebaikannya dibalas dengan hal yang baik oleh Allah SWT.
10. Seluruh teman-teman S1-Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2015 yang telah memberikan kenangan yang berharga selama beberapa tahun terakhir.

Penulis sangat menyadari bahwa tidak bisa hidup sendiri dan senantiasa membutuhkan bantuan dari orang lain. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah mendukung dan mohon maaf segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Semarang, 2 April 2020

Penulis

ASBTRAK

Pariwisata merupakan sektor bisnis jasa yang memenuhi kebutuhan rohani masyarakat. Bisnis pariwisata mengalami perkembangan untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang semakin beragam. Taman Wisata Kopeng merupakan salah satu objek wisata yang menyajikan berbagai produk wisata dan menyediakan berbagai pelayanan dalam memenuhi kebutuhan wisatawan. Pada perkembangannya, Taman Wisata Kopeng mengalami penurunan jumlah tingkat wisatawan karena sebagian besar wisatawan merasa tidak puas terhadap produk wisata dan pelayanan yang diberikan sehingga wisatawan enggan melakukan kunjungan kembali maupun merekomendasikan Taman Wisata Kopeng kepada orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada wisatawan Taman Wisata Kopeng. Tipe penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan kriteria minimal berumur 17 tahun, sedang berkunjung ke Taman Wisata Kopeng, dan pernah berkunjung maksimal 3 tahun terakhir. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan *google form* dengan jumlah masing-masing sebanyak 50 responden. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS 16.0 *for Windows* dengan dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji tabulasi silang, uji koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi sederhana dan berganda, dan uji signifikansi (uji t dan uji F). Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk wisata secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien determinasi sebesar 78,4%. Hasil pada penelitian ini juga memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien determinasi sebesar 75%. Kualitas produk wisata dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Produk Wisata, Kualitas pelayanan, dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Tourism is a service business sector that meets the spiritual needs of the general public. The tourism business is developing to meet the increasingly diverse needs of consumers. Taman Wisata Kopeng is one tourist attraction that presents a variety of tourism products and provides a variety of services in meeting the needs of tourists. In its development, Taman Wisata Kopeng has decreased the number of tourist levels because most tourists feel dissatisfied with tourism products and services provided, so tourists are reluctant to make a return visit or recommend Taman Wisata Kopeng to others. This study aims to determine the effect of tourism product quality and service quality on consumer satisfaction with Taman Wisata Kopeng tourists. This type of research used is explanatory research with a total sample of 100 respondents taken with a minimum criteria of age 17 years, was visiting Taman Wisata Kopeng, and had visited a maximum of the last 3 years. The sampling technique used was purposive sampling and accidental sampling. Data collection techniques used were questionnaires and Google forms with each totaling 50 respondents. The analytical tool used is SPSS 16.0 for Windows with validity test, reliability test, cross tabulation test, correlation coefficient test, coefficient of determination, simple and multiple regression analysis, and significance test (t test and F test). The results of this study indicate that the quality of tourism products partially has a positive and significant effect on consumer satisfaction with a coefficient of determination of 78.4%. The results of this study also show that service quality is partially positive and significant effect on customer satisfaction with a coefficient of determination of 75%. The quality of tourism products and service quality simultaneously have a positive and significant effect on consumer satisfaction.

Keywords: *The Quality of Tourist Products, Service Quality and Consumer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi

dengan judul: “Pengaruh Kualitas Produk Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Studi pada Wisatawan Taman Wisata Kopeng di Kabupaten Semarang” sebagai salah syarat kelulusan program studi strata I (S1), Departemen Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penulis menyadari bahwa tanpa doa, dukungan, semangat, dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak mungkin dapat terlaksana dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah mengabulkan doa dan memudahkan segala urusan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Dr. Hardi Warsono, MTP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Bulan Prabawani, S.Sos, MM, Ph.D selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
4. Drs. Agus Hermani Daryanto Seno, MM., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta kesabaran dalam memberikan bimbingan kepada penulis.
5. Dinalestari Purbawati, SE, M.Si, Akt selaku dosen penguji skripsi.
6. Segenap dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah bersedia memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama penulis menempuh pendidikan.
7. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu mengisi kuesioner sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
8. Seluruh pihak yang membantu secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu terimakasih atas bantuan, doa, dan dukungan kalian.

Semoga pihak-pihak yang penulis sebutkan diatas diberikan pahala dan rezeki yang berlimpah oleh Allah SWT. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini, oleh karena itu penulis memohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Penulis

berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait dan penelitian selanjutnya.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan dalam penulisan karya ilmiah selanjutnya.

Semarang, 2 April 2020
Penulis,

Rizky Fajar Nugraha
NIM: 14020215120029

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv

PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan	17
1.4. Manfaat	18
1.5. Kerangka Teori	18
1.5.1. Perilaku Konsumen	18
1.5.2. Kepuasan Konsumen.....	26
1.5.3. Kualitas Produk Wisata	33
1.5.4. Kualitas Pelayanan	37
1.6. Hasil Penelitian Terdahulu	45
1.7. Hubungan antara variabel independen dan dependen	50
1.7.1. Pengaruh antara Variabel Kualitas Produk Wisata terhadap Kepuasan Konsumen	50
1.7.2. Pengaruh antara Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	51
1.7.3. Pengaruh antara Variabel Kualitas Produk Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	53
1.8. Hipotesis	54
1.9. Definisi Konseptual	55
1.9.1. Kualitas Produk Wisata	56
1.9.2. Kualitas Pelayanan	56
1.9.3. Kepuasan Konsumen	56
1.10. Definisi Operasional	56
1.10.1. Kualitas Produk Wisata	56
1.10.2. Kualitas Pelayanan	57
1.10.3. Kepuasan Konsumen	58
1.11. Metode Penelitian	58
1.11.1. Tipe Penelitian	58
1.11.2. Populasi dan Sampel	59
1.11.3. Teknik Pengambilan Sampel	60
1.11.4. Jenis dan Sumber Data	61
1.11.4.1. Jenis Data	61
1.11.4.2. Sumber Data	61
1.11.5. Skala Pengukuran	62
1.11.6. Teknik Pengumpulan Data	63
1.11.7. Teknik Pengolahan Data	64
1.11.8. Instrumen Penelitian	65
1.11.9. Teknik Analisis Data	66
1.11.9.1. Uji Validitas	66

1.11.9.2.	Uji Reliabilitas	66
1.11.9.3.	Analisis Tabulasi Silang	67
1.11.9.4.	Analisis Korelasi	67
1.11.9.5.	Analisis Regresi	68
1.11.9.6.	Uji Signifikasi	69
1.11.9.7.	Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	72

BAB II GAMBARAN UMUM TAMAN WISATA KOPENG DAN PROFIL RESPONDEN

2.1	Gambaran Umum	73
2.2	Produk Wisata dan Fasilitas Taman Wisata Kopeng	74
2.3	Tarif Objek Taman Wisata Kopeng	77
2.4	Aktivitas Wisatawan Taman Wisata Kopeng	79
2.5	Struktur Organisasi Taman Wisata Kopeng	80
2.6	Identitas Responden	82
2.6.1	Jenis Kelamin Responden	83
2.6.2	Usia Responden	84
2.6.3	Status Perkawinan Responden	84
2.6.4	Pendidikan Terakhir Responden	85
2.6.5	Jenis Pekerjaan Responden	86
2.6.6	Pendapatan Responden per Bulan	87

BAB III PENGARUH KUALITAS PRODUK WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA WISATAWAN TAMAN WISATA KOPENG)

3.1	Uji Validitas	89
3.2	Uji Reliabilitas	95
3.3	Variabel Kualitas Produk Wisata	97
3.3.1	Persepsi Keindahan Alam Taman Wisata Kopeng	97
3.3.2	Persepsi Kemenarikan Taman Bermain Wisata Kopeng	98
3.3.3	Persepsi Kemenarikan Wahana Permainan <i>Outbound Center</i> Taman Wisata Kopeng	99
3.3.4	Persepsi Kemenarikan Permainan <i>Waterpark</i> Taman Wisata Kopeng	101
3.3.5	Persepsi Kelayakan Penginapan Taman Wisata Kopeng	102
3.3.6	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	103
3.3.7	Kategorisasi Kualitas Pelayanan	104
3.4	Variabel Kualitas Pelayanan	106
3.4.1	Persepsi Kelayakan Penyediaan Loket Penjualan Tiket Masuk Taman Wisata Kopeng	107
3.4.2	Persepsi Kelayakan Penyediaan Layanan Pusat Informasi Taman Wisata Kopeng	108
3.4.3	Persepsi Kelayakan Penyediaan Fasilitas-fasilitas Umum Taman Wisata Kopeng	109
3.4.4	Persepsi Kelayakan Penyediaan Fasilitas-fasilitas Pendukung Taman Wisata Kopeng	110
3.4.5	Persepsi Sikap Petugas dalam Melayani Wisatawan Taman Wisata Kopeng	112

3.4.6	Persepsi Kemampuan Petugas dalam Melayani Wisatawan Taman Wisata Kopeng	113
3.4.7	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	114
3.4.8	Kategorisasi Kualitas Pelayanan	116
3.5	Variabel Kepuasan Konsumen	118
3.5.1	Persepsi Kepuasan Konsumen atas Keindahan Alam Taman Wisata Kopeng	119
3.5.2	Persepsi Kepuasan Konsumen atas Kemenarikan Taman Bermain Wisata Kopeng	120
3.5.3	Persepsi Kepuasan Konsumen atas Kemenarikan Wahana Permainan <i>Outbound Center</i> Taman Wisata Kopeng	121
3.5.4	Persepsi Kepuasan Konsumen atas Kemenarikan Permainan <i>Waterpark</i> Taman Wisata Kopeng	122
3.5.5	Persepsi Kepuasan Konsumen atas Kelayakan Penginapan Taman Wisata Kopeng	123
3.5.6	Persepsi Kepuasan Konsumen atas Kelayakan Penyediaan Fasilitas-fasilitas Taman Wisata Kopeng	124
3.5.7	Persepsi Kepuasan Konsumen atas Pelayanan yang diberikan Petugas Taman Wisata Kopeng	125
3.5.8	Persepsi Kepuasan Konsumen atas Keinginan Wisatawan untuk Bekunjung Kembali	126
3.5.9	Persepsi Kepuasan Konsumen atas Keinginan Wisatawan untuk Merekomendasikan kepada Orang Lain	127
3.5.10	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen	128
3.5.11	Kategorisasi Kepuasan Konsumen	133
3.6	Pengaruh Kualitas Produk Wisata terhadap Kepuasan Konsumen	133
3.6.1	Analisis Tabulasi Silang	134
3.6.2	Uji Korelasi	135
3.6.3	Koefisien Regresi Sederhana	137
3.6.4	Uji t	138
3.6.5	Koefisien Determinasi	140
3.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	140
3.7.1	Analisis Tabulasi Silang	141
3.7.2	Uji Korelasi	143
3.7.3	Koefisien Regresi Sederhana	144
3.7.4	Uji t	146
3.7.5	Koefisien Determinasi	148
3.8	Pengaruh Kualitas Produk Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	148
3.8.1	Uji Korelasi	149
3.8.2	Koefisien Regresi Sederhana	151
3.8.3	Uji t	153
3.8.4	Koefisien Determinasi.....	155
3.9	Pembahasan	156
 BAB IV PENUTUP		
4.1	Kesimpulan	163
4.2	Saran	168

DAFTAR PUSTAKA	173
LAMPIRAN	176

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produk Wisata dan Fasilitas Taman Wisata Kopeng	11
Tabel 1.2 Pedoman Intepretasi Koefisien Korelasi	67
Tabel 2.1 Jenis Kelamin Responden	84
Tabel 2.2 Usia Responden	85
Tabel 2.3 Status Perkawinan Responden	86
Tabel 2.4 Pendidikan Terakhir Responden	86
Tabel 2.5 Jenis Pekerjaan Responden	87
Tabel 2.6 Pendapatan Responden per Bulan	88
Tabel 3.1 Uji Validitas Kualitas Produk Wisata	91

Tabel 3.2 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	93
Tabel 3.3 Uji Validitas Kepuasan Konsumen	95
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Kualitas Produk Wisata, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen	97
Tabel 3.5 Keindahan Alam Taman Wisata Kopeng	99
Tabel 3.6 Kemenarikan Taman Bermain Wisata Kopeng	100
Tabel 3.7 Kemenarikan Wahana Permainan <i>Outbound Center</i> Taman Wisata Kopeng	101
Tabel 3.8 Kemenarikan Permainan <i>Waterpark</i> Taman Wisata Kopeng	102
Tabel 3.9 Persepsi Kelayakan Penginapan Taman Wisata Kopeng	103
Tabel 3.10 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	103
Tabel 3.11 Kategorisasi Kualitas Pelayanan	106
Tabel 3.12 Kelayakan Penyediaan Loker Penjualan Tiket Masuk Taman Wisata Kopeng	107
Tabel 3.13 Kelayakan Penyediaan Layanan Pusat Informasi Taman Wisata Kopeng	109
Tabel 3.14 Kelayakan Penyediaan Fasilitas-fasilitas Umum Taman Wisata Kopeng	110
Tabel 3.15 Kelayakan Penyediaan Fasilitas-fasilitas Pendukung Taman Wisata Kopeng	111
Tabel 3.16 Sikap Petugas dalam Melayani Wisatawan Taman Wisata Kopeng ..	112
Tabel 3.17 Kemampuan Petugas dalam Melayani Wisatawan Taman Wisata Kopeng	113
Tabel 3.18 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	115
Tabel 3.19 Kategorisasi Kualitas Pelayanan	117
Tabel 3.20 Kepuasan Konsumen atas Keindahan Alam Taman Wisata Kopeng ..	119
Tabel 3.21 Kepuasan Konsumen atas Kemenarikan Taman Bermain Wisata Kopeng	120
Tabel 3.22 Kepuasan Konsumen atas Kemenarikan Wahana Permainan <i>Outbound Center</i> Taman Wisata Kopeng	121
Tabel 3.23 Kepuasan Konsumen atas Kemenarikan Permainan <i>Waterpark</i> Taman Wisata Kopeng	122
Tabel 3.24 Kepuasan Konsumen atas Kelayakan Penginapan Taman Wisata Kopeng	123
Tabel 3.25 Kepuasan Konsumen atas Kelayakan Penyediaan Fasilitas-fasilitas Taman Wisata Kopeng	124
Tabel 3.26 Kepuasan Konsumen atas Pelayanan yang diberikan Petugas Taman Wisata Kopeng	125
Tabel 3.27 Kepuasan Konsumen atas Keinginan Wisatawan untuk Bekunjung Kembali	126
Tabel 3.28 Kepuasan Konsumen atas Keinginan Wisatawan untuk Merekomendasikan kepada Orang Lain	127
Tabel 3.29 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen ..	129
Tabel 3.30 Kategorisasi Kepuasan Konsumen	132
Tabel 3.31 Analisis Tabulasi Silang Kualitas Produk Wisata terhadap Kepuasan Konsumen	134
Tabel 3.32 Uji Korelasi Kualitas Produk Wisata terhadap Kepuasan Konsumen ..	136

Tabel 3.33 Koefisien Regresi Linear Sederhana Kualitas Produk Wisata terhadap Kepuasan Konsumen	137
Tabel 3.34 Analisis Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan ...	142
Tabel 3.35 Uji Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	143
Tabel 3.36 Koefisien Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	145
Tabel 3.37 Uji Korelasi Kualitas Produk Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	150
Tabel 3.38 Koefisien Regresi Berganda Kualitas Produk Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	151
Tabel 3.39 Uji F Kualitas Produk Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	154

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Fasilitas Taman Wisata Kopeng	10
Gambar 1.2 Grafik Jumlah Wisatawan Taman Wisata Kopeng	12
Gambar 1.3 Jumlah Ulasan	13
Gambar 1.4 Grafik Ulasan Negatif Wisatawan Taman Wisata Kopeng.....	10
Gambar 1.5 Hipotesis	55
Gambar 1.6 Kurva Uji t	71
Gambar 1.7 Kurva Uji F.....	72
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Taman Wisata Kopeng	80
Gambar 3.1 Uji t Kualitas Produk Wisata terhadap Kepuasan Konsumen	139
Gambar 3.2 Uji t Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	147
Gambar 3.3 Uji F Kualitas Produk Wisata, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	155