

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam perkembangannya, sektor pariwisata sebagai industri besar yang bukan hanya sebagai alat pemenuhan kebutuhan manusia, melainkan sebagai alat penggerak perekonomian suatu daerah atau negara. Selain menjadi faktor pendorong perekonomian suatu negara atau daerah, pariwisata juga dapat menjadi lapangan pekerjaan bagi sebuah daerah.² Hal ini mengakibatkan semakin banyak faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu bisnis. Berkembangnya industri pariwisata yang memanfaatkan potensi-potensi yang ada pada suatu daerah menyebabkan banyaknya industri wisata yang bersaing mengembangkan potensinya.

Pariwisata termasuk pada industri jasa yang berorientasi pada kepuasan pengunjung, sehingga dibutuhkan pengolahan yang khusus untuk menjaga standar yang berimbang pada kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang ketika membandingkan hasil kinerja produk yang diharapkan.³ Kepuasan pengunjung harus lebih diperhatikan agar dapat menimbulkan timbal balik yang positif bagi pengelola objek wisata. Objek wisata merupakan sebuah

² I. Gusti Bagus Rai Utama and I. Wayan Ruspendi Junaedi, *Agrowisata Sebagai Pariwisata Alternatif Indonesia: Solusi Masif Pengentasan Kemiskinan* (Deepublish, 2015), hlm. 1

³ Bambang Hengky Rainanto, *Manajemen Pemasaran*, 1st ed. (Bogor: Kesatuan Press, 2021), hlm. 16

pengalaman, sesuatu yang dinikmati, diantisipasi dan dilihat oleh wisatawan yang berkunjung ke suatu daerah.

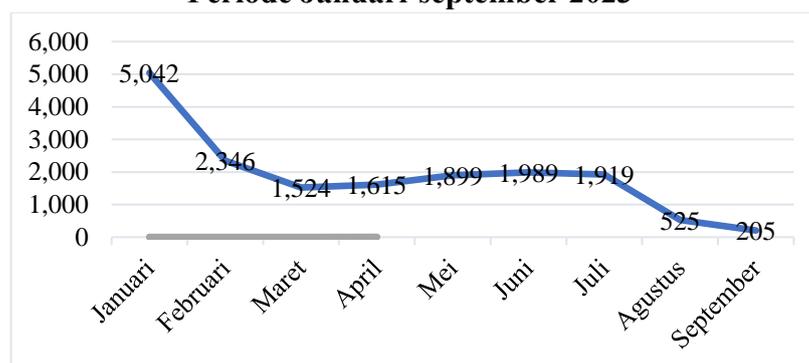
Kabupaten Tulungagung adalah salah satu Kabupaten yang berada di Provinsi Jawa Timur yang memiliki keunikan potensi pariwisata dan budaya yang dapat menjadi daya tarik pariwisata yang berupa wisata alam, meliputi air terjun, pantai, bukit, gunung, goa. Adapun wisata buatan, meliputi *water park*, bendungan, hutan kota dan wisata sejarah, meliputi candi dan museum serta terdapat wisata lain seperti edukasi, wisata kuliner, wisata budaya, dan masih banyak lainnya.

Salah satu objek wisata yang berada di Kabupaten Tulungagung yakni wisata Nangkula Park dengan pengembangan potensi desa yang didirikan oleh BUMDes Larasati Kendalbulur pada tahun 2020. Wisata Nangkula Park merupakan salah satu unit yang dikelola oleh BUMDes dengan menghasilkan potensi paling besar dan sebagai unit unggulan.⁴ Objek wisata ini dikemas menjadi satu yang didalamnya terdapat kuliner dan lapangan olahraga. Objek wisata ini mengambil tema bunga celosia dengan *icon* keris jangkung mangkarut. Selain sebagai objek wisata, Nangkula Park juga memiliki fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat Kabupaten Tulungagung dan sekitarnya untuk menyelenggarakan kegiatan.

⁴ Wawancara dengan Shobir, tanggal 17 September 2023 di objek wisata Nangkula Park Kendalbulur.

Upaya manajemen dalam Nangkula Park untuk menarik pengunjung salah satunya yakni dengan memaksimalkan aspek pemasaran. Namun dari aspek pemasaran yang dilaksanakan tahun 2023 Nangkula Park mengalami masalah penurunan pelanggan secara signifikan. Penurunan minat pelanggan membuat Nangkula Park tidak dapat mencapai target penjualan jasa beberapa bulan terakhir. Berikut ini adalah grafik data jumlah pelanggan yang berkunjung ke Nangkula Park periode 2023:

Gambar 1.1
Jumlah Data Kunjungan Pengunjung Nangkula Park
Periode Januari-september 2023



Sumber: Data diolah peneliti

Gambar 1.1 menunjukkan angka penurunan kunjungan pengunjung Nangkula park, terlihat penurunan terjadi secara signifikan dimulai pada bulan Februari diangka 2,346 yang semula mencapai 5,042 perbulan. Penurunan terus berlangsung hingga bulan September diangka 205 pelanggan. Sehingga hal tersebut mengindikasikan adanya suatu hambatan yang ada dalam wisata Nangkula Park.

Adanya permasalahan dari berbagai aspek menjadi penyebab terhambatnya operasional pada Nangkula Park. Aspek penting guna

kemajuan industri wisata merupakan sumber daya manusia. Kualitas manusia diperlukan guna memenuhi tuntutan pembangunan, namun kurangnya sumber daya manusia menjadi penghambat proses pembangunan industri wisata. Nangkula Park dalam proses pengembangannya mengandalkan SDM guna merealisasikan pembangunan, namun SDM pada Nangkula Park masih tergolong rendah terkait pengetahuan dan pemahaman manajerial. Sumber daya Manusia pengelola Nangkula Park bukan dari latar belakang pariwisata. Sumber Daya Manusia Nangkula Park diperoleh dalam anggota BUMDes Larasati yang memiliki berbagai bidang seperti bidang pertanian, peternakan, pertukangan, perikanan. Dari berbagai bidang dalam unit BUMDes Larasati disatukan guna membangun dan mengembangkan wisata Nangkula Park.⁵

Dalam pembangunan wisata tidak terlepas dari dana guna untuk menentukan apakah suatu program dapat dilaksanakan atau tidak. Dana merupakan aspek terpenting selain SDM untuk mengembangkan wisata karena dapat terwujudnya amenitas dan infrastruktur daya tarik wisata. Begitu dengan wisata Nangkula Park merupakan wisata milik desa, sehingga sumber pendanaan utama adalah dana desa. Maka ketika dana desa terbatas, pengembangan wisata Nangkula Park hanya dapat dilakukan secara bertahap. Diketahui bahwa pada tahun 2022 pengelola Nangkula Park telah mengajukan usulan terkait penambahan fasilitas dan infrastruktur

⁵ Wawancara, Shobir.

tetapi belum dapat terealisasikan hingga saat ini.⁶ Hal ini menyatakan permasalahan mengenai dana yang terbatas menyebabkan pengembangan wisata Nangkula Park tidak berjalan secara maksimal.

Selain faktor internal dalam Nangkula Park terdapat persaingan dalam kegiatan bisnis yang merupakan segala kegiatan dilakukan guna mendapatkan posisi yang lebih baik dibandingkan dengan pesaingnya. Persaingan antar objek wisata saat ini terbilang sangat ketat, kondisi ini terlihat dari pengembangan yang dilakukan oleh pengelola objek wisata dengan penambahan fasilitas, sarana prasarana serta persaingan juga dapat ditandai dengan adanya objek wisata baru yang berkonsep serta terdapat fasilitas yang serupa. Persaingan ini melibatkan kualitas dan kemampuan SDM di bidang skill dan kemampuan serta wawasan kepariwisataan. Pada kenyataannya sumber daya manusia khususnya wisata Nangkula Park belum cukup memiliki kualifikasi yang sesuai dengan permintaan pelanggan.

Dampak menurunnya pengunjung yang berkunjung ke Nangkula Park tersebut disebabkan berbagai faktor seperti terhambatnya pembaharuan pembangunan infrastruktur yang disebabkan manajerial dan sumber pendanaan yang terhambat yang menjadi penyebab pembangunan Nangkula Park tidak maksimal, sehingga mengakibatkan penurunan kunjungan pengunjung. Hal tersebut dapat menimbulkan kerugian pada pihak pengelola wisata Nangkula Park dikarenakan kehilangan pelanggan

⁶ Wawancara, Shobir.

akibat rendahnya minat kunjung pada pelanggan. Serta berdampak pada perekonomian warga yang memiliki usaha di sekitar Nangkula Park seperti pemasok kebutuhan resto Nangkula Park yang mengalami penurunan saat Nangkula Park tidak mencapai target penjualan. Adapun lahan parkir yang berada di halaman rumah warga menjadi tidak ada penghasilan dikarenakan sepi pengunjung di Nangkula Park.⁷ Berdasarkan hal tersebut, untuk memberikan jaminan pelayanan yang berkualitas kepada pengunjung diperlukan penyediaan sumber daya manusia yang berkompetisi, berkualias, professional dan berstandar internasional.

Dalam perkembangan pariwisata terdapat beberapa faktor yang dapat mendukung destinasi wisata, menurut Cooper untuk memenuhi segala kebutuhan dan pelayanan suatu objek wisata harus didukung oleh faktor-faktor produk seperti *attraction* (daya tarik wisata), *accessibility* (aksesibilitas), *amenity* (fasilitas) dan *ancellery* (lembaga pelayanan). Istilah ini kemudian dikenal dengan bauran 4A (*attraction, accessibility, amenity, ancellery*).⁸ Selain perkembangan wisata, faktor pemasaran perlu diperhatikan guna menciptakan nilai pelanggan dan mencapai hubungan yang menguntungkan. Dalam wisata Nangkula Park perlu memperhatikan beberapa bauran faktor penting yaitu bauran 4A (*attraction, accessibility, amenity, ancellery*).

⁷ Wawancara bersama Pemilik Toko Sembako, Pukul 18.43 Tanggal 22 November 2023 di Desa Kendalbulur.

⁸ Cooper and dkk, *Tourism Principles & Practice* (England: Longman Group limited, 1995), hlm 81

Faktor Daya tarik wisata merupakan penggerak utama yang memotivasi pengunjung untuk mengunjungi objek wisata. Daya tarik wisata yang dinikmati oleh pengunjung akan menimbulkan rasa kepuasan bagi pengunjung yang berkunjung dan akan memberikan respon positif setiap layanan jasa yang dinikmati dan dirasakan oleh pengunjung.⁹ Jika daya tarik wisata tidak dapat dinikmati dan dirasakan oleh pengunjung maka akan berdampak pada kepuasan pengunjung serta minat kunjungan akan menurun.

Faktor aksesibilitas penting guna menunjang kepuasan pengunjung dan membuat kegiatan wisata yang dilakukan menjadi lancar. Aksesibilitas adalah sarana dan infrastruktur untuk menuju tempat wisata. Akses jalan raya, ketersediaan transportasi dan rambu-rambu penunjuk jalan merupakan aspek penting bagi sebuah tempat wisata.¹⁰ Dalam kawasan Nangkula Park memiliki akses jalan yang baik sehingga pengunjung dapat menjangkau wisata dengan mudah, sehingga semakin baik kemudahan aksesibilitas yang ada maka semakin meningkat juga kepuasan pengunjung.

Faktor amenities sebagai sarana akomodasi juga diperlukan oleh pelanggan yang berkunjung. Amenitas merupakan segala fasilitas pendukung yang bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjung selama berada di kawasan tempat wisata.¹¹ Dengan sarana fasilitas fisik

⁹ R. G. Soekadjo, *Anatomi pariwisata: memahami pariwisata sebagai "systemic linkage"* (Gramedia Pustaka Utama, 1996). Hlm. 59

¹⁰ A. Gima Sugiama, *"Metode Riset Bisnis Dan Manajemen."* Bandung: Guardaya Intimarta, 2008. Hlm. 81

¹¹ Isdarmanto, *Dasar-Dasar Kepariwisata Dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata* (Yogyakarta: Gerbang Media Aksara, 2017). Hlm. 15

merupakan sarana pelayanan yang ditawarkan oleh pengelola objek wisata kepada pengunjung untuk menikmatinya dan membantu memudahkan pengunjung saat berkunjung ke objek wisata. Ketersediaan sarana secara tidak langsung memotivasi calon pengunjung untuk berkunjung serta dapat menciptakan kepuasan pada diri pengunjung.

Faktor *ancillary* atau lembaga layanan yang memiliki hubungan baik di antara masyarakat lokal dan pemerintah (manajemen) dalam membangun pengalaman wisata yang baik di antara pengunjung diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. *Ancillary* merupakan keberadaan lembaga wisata (penunjang) yang mengelola segala fasilitas serta mengembangkan objek wisata dapat memancarkan rasa aman (terlindungi) bagi pengunjung.¹²

Pada penelitian yang dilakukan oleh Mahda Fikiya, dkk.¹³ Pada penelitian ini menjawab kesenjangan teori bauran 4A (*attraction, accessibility, amenity* dan *ancillary*) terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke DKI Jakarta. Hasil variabel atraksi, aksesibilitas, amenitas dan lembaga layanan pariwisata halal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke DKI Jakarta. Penelitian yang dilakukan oleh Bothy Dewandaru, dkk,¹⁴ bertujuan untuk melihat pengaruh

¹² Prasiasa, *Destinasi Pariwisata Berbasis Masyarakat* (Penerbit Salemba Humanika, 2013), hlm. 153

¹³ Mahda Fikiya, Muhammad Anwar Fathoni dan Fitri Yetty, "Pengaruh 4A Pariwisata Halal terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung ke DKI Jakarta," *Prosiding BIEMA (Business Management, Economic, and Accounting National Seminar)* 2, no. 0 (August 20, 2021): 348–64.

¹⁴ Bothy Dewandaru, Afif Nur Rahmadi dan Nunung Susilaningsih, "Pengaruh *Attraction, Accesibility, Amenity Dan Ancillary Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Kawasan Wisata Besuki Kediri*," *Conference on Economic and Business Innovation (CEBI)*, March 20, 2021, 498–508.

variabel 4A terhadap kepuasan pengunjung Kawasan Wisata Besuki. Dari hasil penelitian diketahui variabel *attraction* dan *amenity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengunjung. Sedangkan, variabel *accessibility* dan *ancillary* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian ini mengindikasikan bahwa pengunjung lebih mendapatkan kepuasan maksimal ketika *attraction* tempat wisata masih alami dan dikelola lebih menarik. Penelitian yang dilakukan oleh Dodi Apriadi dan Muhammad Tharmizi Junaid¹⁵ bertujuan untuk menganalisis pengaruh *attraction*, *amenities*, *accessibility* dan *infrastructure* terhadap kepuasan konsumen pada objek wisata taman berlabuh. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial *attraction*, *accessibility* dan *amenities* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, *infrastructure* berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Penerapan bauran 4A (*attraction*, *accessibility*, *amenity* dan *ancillary*) dalam kaitannya dengan kepuasan pengunjung perlu diterapkan agar pengembangan destinasi dapat menciptakan minat pengunjung untuk melakukan kunjungan. Dengan memanfaatkan segala daya tarik pada Nangkula Park diharapkan pengunjung tertarik untuk melakukan kunjungan. Serta kemudahan akses sarana dan prasarana untuk menuju lokasi mendukung perjalanan untuk melakukan kunjungan ke destinasi tersebut. Adanya fasilitas pendukung yang memenuhi kebutuhan

¹⁵ Dodi Apriadi and Muhammad Tharmizi Junaid, "Pengaruh *Attraction*, *Amenities*, *Accessibility* Dan *Infrastructure* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Objek Wisata Taman Berlabuh," *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 1, no. 1 (October 21, 2022): 37–46

pengunjung akan memberikan rasa kepuasan pada pengunjung, maka pengelola akan meningkatkan informasi dan tenaga pelayanan dengan memerhatikan faktor-faktor bauran 4A pada Nangkula Park untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti melakukan penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari pengukuran faktor-faktor terhadap kepuasan pengunjung menggunakan SEM-PLS pada tingkat kepuasan pengunjung Nangkula Park, sehingga akan dihasilkan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung di Nangkula Park”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi inti dari permasalahan yang terkandung di dalamnya, diantaranya sebagai berikut:

1. Aspek pemasaran Nangkula Park pada tahun 2023 mengalami penurunan kepuasan pengunjung.
2. Kepuasan pengunjung di Nangkula Park belum optimal disebabkan berbagai aspek permasalahan.
3. Infrastruktur objek wisata dan manajerial pada *stakeholder* Nangkula Park tidak berjalan maksimal.
4. Semakin ketatnya suatu persaingan bisnis dalam industri wisata untuk mendapatkan pengunjung.

5. Upaya meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memperhatikan pengaruh daya tarik, aksesibilitas, fasilitas dan lembaga layanan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan di atas, maka perumusan masalah yang berkaitan dengan penelitian yaitu:

1. Apakah variabel *attraction* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Nangkula Park?
2. Apakah variabel *accessibility* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Nangkula Park?
3. Apakah variabel *amenity* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Nangkula park?
4. Apakah variabel *ancillary* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Nangkula Park?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *attraction* terhadap kepuasan pengunjung Nangkula Park.
2. Untuk mengetahui pengaruh *accessibility* terhadap kepuasan pengunjung Nangkula Park.

3. Untuk mengetahui pengaruh *amenity* terhadap kepuasan pengunjung Nangkula Park.
4. Untuk mengetahui pengaruh *ancillary* terhadap kepuasan pengunjung Nangkula Park.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan atau manfaat yang baik untuk beberapa pihak diantaranya:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi ilmu pengetahuan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan adanya hubungan faktor-faktor bauran 4A meliputi *attraction*, *accessibility*, *amenity* dan *ancillary* yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Nangkula Park.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Akademi

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat sebagai kajian bagi para akademis terkait strategi bisnis dan pengukuran faktor-faktor bauran 4A serta berbagai macam keterkaitannya.

- b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dapat memberikan kontribusi pemikiran pada Nangkula Park dalam

menyusun faktor-faktor strategi yang dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dipergunakan untuk bahan referensi atau pengembangan penelitian yang berkaitan dengan bauran 4A yaitu *attraction, accessibility, amenity* dan *ancillary*.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah kepuasan pengunjung pada Nangkula Park. Ruang lingkup penelitian ini berfokus pada variabel X (*independent*) yaitu *attraction, accessibility, amenity, ancillary* terhadap variabel Y (*dependent*) kepuasan pengunjung. Waktu yang ditentukan pada penelitian ini didasarkan pada perkiraan kebutuhan penelitian yang dilakukan pada tahun 2023.

2. Keterbatasan Penelitian

Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi sebuah kepuasan pengunjung, namun pada penelitian ini hanya mengambil empat variabel independen yaitu *attraction, accessibility, amenity* dan *ancillary* untuk melihat pengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengunjung di Nangkula Park. Penelitian ini mengambil responden dari pengunjung Nangkula Park yang melakukan kunjungan pertama kali.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan perasaan senang yang muncul dari diri seseorang dikarenakan kebutuhan atau keinginannya dapat terpenuhi. Kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan ini merupakan hasil evaluasi atau penilaian atas produk atau jasa yang mereka gunakan dalam pemenuhan kebutuhan sesuai dengan harapan.¹⁶

b. *Attraction* (Daya Tarik)

Menurut Undang-undang No. 10 pasal 1 tentang kepariwisataan bahwa daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisata.¹⁷ *Attraction* atau atraksi adalah sebuah produk utama sebuah destinasi wisata. Atraksi atau daya tarik wisata berkaitan dengan *what to see* dan *what to do*. Apa yang bisa dilihat dan bisa dilakukan oleh para wisatawan di objek wisata tersebut. *Attraction* merupakan faktor paling penting yang dapat menarik kedatangan pelaku wisata.

¹⁶ P Kotler dan K.L Keller, "*Manajemen Pemasaran*," 12th ed., 1 (Jakarta: Erlangga, 2012), hlm. 138

¹⁷ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan, sekretariat Negara, Jakarta 2009. Indonesia.

c. *Accessibility* (Aksesibilitas)

Menurut Tjiptono mengatakan bahwa kemudahan untuk memperoleh produk dan ketersediaan produk akan memudahkan konsumen dan konsumen akan semakin tertarik untuk membeli.¹⁸ Aksesibilitas merupakan ketersediaan sarana dan prasarana berupa fisik maupun non-fisik guna memudahkan wisatawan mencapai atau menuju suatu tempat. Kemudahan wisatawan untuk berkunjung melibatkan kenyamanan, waktu perjalanan dan keamanan dalam perjalanan.

d. *Amenity* (amenitas)

Amenitas merupakan segala fasilitas pendukung yang bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan saat berada di destinasi atau objek wisata. Dalam Peraturan Pemerintah No. 05 Tahun 2011 mengenai Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional 2010 – 2025 secara implisit memperhatikan bahwa amenitas produk destinasi terdiri tiga kategori yaitu prasarana umum, fasilitas umum dan fasilitas pariwisata.¹⁹

¹⁸ Fandi Tjiptono, “*Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*” (Yogyakarta: Andi, 2014), hlm. 17

¹⁹ Alfitriani Alfitriani, Welly Andrika Putri, and Ummasyroh Ummasyroh, “*Pengaruh Komponen 4A Terhadap Minat Kunjung Ulang Wisatawan Pada Destinasi Wisata Bayt Al-Qur’an Al-Akbar Kota Palembang*,” *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis* 1, no. 2 (April 5, 2021), hlm. 69

e. *Ancillary* (Lembaga pelayanan)

Menurut Sugima, *ancillary* adalah Lembaga kepariwisataan yang resmi mengatur dan dapat memberikan dampak wisatawan merasa aman dan terlindungi.²⁰ *Ancillary* atau pelayanan tambahan dapat menunjang industri pariwisata, seperti lembaga pengelola, informasi pariwisata dan pemangku kepentingan yang berperan dalam industri pariwisata.

2. Definisi Operasional

- a. Kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil produk yang diukur dengan indikator penilaian kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan.
- b. *Attraction* adalah segala daya tarik yang dapat mendorong wisatawan untuk menguji suatu objek wisata guna menikmati *nature resources* (alami), atraksi wisata budaya lokal dan atraksi buatan manusia.
- c. *Accessibility* adalah kemudahan yang tersedia untuk mencapai sebuah objek dengan mendapatkan akses informasi, akses kondisi jalan dan prasarana umum, kemudahan sarana dan sistem transportasi, dan biaya transportasi.

²⁰ A Gima Sugiama, *Ecotourism: Pengembangan Pariwisata Berbasis Konservasi Alam*, vol. 17 (Bandung: Guardaya Intimarta, 2011), hlm. 62

- d. *Amenity* adalah fasilitas penunjang yang dapat memenuhi kebutuhan pengunjung dengan adanya ketersediaan akomodasi yang baik, tersedianya rumah makan, tersedianya tempat hiburan dan tersedianya tempat jualan khusus souvenir.
- e. *Ancillary* adalah jasa pendukung yang memfasilitasi dan mendorong pengembangan serta pemasaran suatu destinasi dengan adanya *travel agen* dan *stakeholder*; ketersediaan informasi, lembaga pengelolaan dan pelayanan yang disediakan.

H. Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun menjadi tiga bagian yaitu: bagian awal, bagian utama dan bagian akhir.

1. Bagian Awal

Bagian ini memuat tentang halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, moto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

2. Bagian Utama

Bagian ini terdiri dari enam bab yang meliputi:

Bab I :Pendahuluan

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan

penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, sistematika skripsi.

Bab II :Landasan Teori

Bab ini membahas landasan teori, terdiri atas teori-teori yang berkaitan dengan variabel yang diteliti serta hubungan dengan penelitian-penelitian terdahulu. Bab ini juga membahas mengenai unsur-unsur yang terdiri dari kajian teori, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, serta hipotesis penelitian

Bab III :Metodelogi Penelitian

Bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, sampel penelitian, sumber data, variabel, skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian.

Bab IV :Hasil Penelitian

Bab ini menjelaskan semua hasil penelitian yang berisi tentang deskripsi karakteristik data pada masing-masing variabel dan uraian tentang hasil pengujian hipotesis

Bab V :Analisis Dan Pembahasan

Bab ini merupakan pembahasan dari permasalahan penelitian dan perubahan yang dilakukan. Yang kemudian ditarik kesimpulan atas jawaban dari pertanyaan-pertanyaan

yang diajukan dalam rumusan masalah serta mengemukakan sarana atas dasar hasil penelitian tersebut.

Bab VI :Penutup

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran atau rekomendasi.

3. Bagian Akhir

Bagian ini memuat tentang daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.