

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG
TERHADAP EKOWISATA DERMAGA KERENG
BANGKIRAI KOTA PALANGKA RAYA**

RANI OKTAVIA INDRIATI



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
FAKULTAS PERTANIAN DAN KEHUTANAN
PROGRAM STUDI KEHUTANAN**

2022

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG
TERHADAP EKOWISATA DERMAGA KERENG
BANGKIRAI KOTA PALANGKA RAYA**



RANI OKTAVIA INDRIATI

18.61.019545

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kehutanan pada
Program Studi Kehutanan

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
FAKULTAS PERTANIAN DAN KEHUTANAN
PROGRAM STUDI KEHUTANAN**

2022

**PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER
INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Saya menyatakan bahwa skripsi berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Ekowisata Dermaga Kereng Bangkirai adalah benar karya saya dengan arahan komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau kutipan dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi.

Saya melimpahkan hak cipta karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.

Palangka Raya, Juni 2022

Materai 10.000



Rani Oktavia Indriati
NIM. 18.61.019545





LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Ekowisata
Dermaga Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya
Nama : Rani Oktavia Indriati
NIM : 18.61.019545
Program Studi : Kehutanan


Disetujui oleh :


Komisi Pembimbing


Ise Afitah, S.Hut., M.P.
Ketua


Fahrni, S.Hut., M.P.
Anggota

Diketahui oleh,
Fakultas Pertanian dan Kehutanan Program Studi Kehutanan
Dekan, Ketua,


Dr. Safo, SP., M.P.
NIK. 01.000.066


Nanang Hanafi, S.Hut., M.P.
NIP. 19810218 2005011002

Tanggal Ujian:

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

1. Ise Afifah, S.Hut., M.P.
2. Fahruni, S.Hut., M.P.
3. Kamaliah, S.Hut., M.Si .
4. Ardiyansyah Purnama, S.Hut., M.Si.

[Handwritten signatures of the four members listed above]



PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi Penelitian ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Ekowisata Dermaga Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya”.

Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi syarat melaksanakan penelitian, sehingga saya menyadari dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat saya harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, saya juga mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya yang telah sabar untuk mendidik, membesarkan, menyekolahkan dan selalu memberikan semangat serta dukungan kepada saya.
2. Ibu Ise Afitah, S.Hut., M.P. Selaku Pembimbing I dan Bapak Fahrani, S.Hut., M.P. Selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan masukan kepada saya.
3. Bapak Nanang Hanafi, S.Hut., M.P. Selaku dosen pembimbing akademik saya selama kuliah di Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
4. Teman-teman di program studi Kehutanan Angkatan 2018, sahabat dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan saran dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Palangka Raya, Juni 2022

Rani Oktavia Indriati

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	4
1.3 Manfaat.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Tingkat Kepuasan.....	5
2.2 Pengertian Pengunjung dan Kategori Pengunjung.....	6
2.3 Pengertian Ekowisata	7
2.4 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	11
BAB III METODE.....	18
3.1 Waktu dan Tempat	18
3.2 Bahan dan Alat	18
3.3 Prosedur Penelitian.....	18
3.4 Metode Penelitian.....	21
3.5 Analisis Data	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Karakteristik Responden	23
4.2 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	24
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	27
5.1 Simpulan.....	27
5.2 Saran.....	27
DAFTAR PUSTAKA	28
LAMPIRAN.....	30
RIWAYAT HIDUP.....	41

DAFTAR TABEL

1. Jumlah Wisman dan Wisnus Ekowisata Dermaga Kereng Bangkirai Tahun 2018-2022	13
2. Tabel instrument <i>skala likert</i>	21
3. Kriteria Tingkat Kepuasan Responden.....	22
4. Hasil Karakteristik Responden Ekowisata Dermaga Kereng Bangkirai	23
5. Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Ekowisata Dermaga Kereng Bangkirai.....	25

DAFTAR GAMBAR

1. Lokasi Ekowisata Dermaga Kereng Bangkirai	14
2. Peta Daya Tarik Wisata Alam Kota Palangka Raya	15
3. Piagam dan Piala Penghargaan dan Malam Penganugerahan Kategori Manfaat Ekonomi Desa Wisata Kereng Bangkirai	16

DAFTAR LAMPIRAN

1. Rekapitulasi Data Karakteristik Responden.....	30
2. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	33
3. Sarana dan Prasarana Ekowisata Dermaga Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya	35
4. Dokumentasi Ekowisata Dermaga Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya.....	36

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta [ID]: Rineka Cipta
- Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta [ID]: Rineka Cipta.
- Arismiyanti NK. 2018. *Development Strategy of Sustainable Marine Ecotourism in Indonesia*. *ASEAN Journal on Hospitality and Toursim*, 15, 118-138.
- Aritonang LR 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta [ID]: Gramedia Pustaka Utama.
- Busrowi dan Suwandi. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta [ID]: Rineka Cipta.
- Damanik J. dan Weber H. 2006 *Perencanaan Ekowisata Dari Teori ke Aplikasi*. Yogyakarta [ID]: PUSPAR UGM dan Andi.
- Daulay, Listiyani S, Ginting R, Saleh, Arifin 2016. *Komunikasi Pariwisata Pihak Pemerintah, Pengelola, dan Masyarakat Dalam Mengembangkan Pariwisata Berbasis Kearifan Lokal di Kota Padangsidempuan*, Talenta Conference Series: Local Wisdom, Social, and Arts (LWSA) 3 (1).
- Depdikbud. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta [ID]: Balai Pustaka.
- Fandeli 2000. *Pengusahaan Ekowisata*. Yogyakarta [ID]: Universitas Gajah Mada.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. 14th edition. New Jersey [US]: Prentice.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta [ID]: Indeks kelompok Gramedia.
- Muljono D. 2012. *Buku Pintar Strategi Bisnis Koperasi Simpan Pinjam*. Yogyakarta [ID]: Andi Offset.
- Oktaviana, E. (2016). *Eksplorasi Pantai Sanggar Tulungagung untuk Menjadi Ekowisata*. *Jurnal Ilmu-Ilmu Pertanian "AGRIKA"*: 10(1), 55-68.
- Pendit NS. 2003. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta [ID]: Prasetyo BL M Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Ridwan Mohamad. (2012), *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Medan [ID]. PT SOFMEDIA.
- Sinaga S. 2018. *Analisis Indeks Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel Internasional Sibayak Berastagi*. [Skripsi]. Universitas Sumatera Utara Medan.
- Sugiyono 2012. *Metode Penelitian Kombinasi*, Bandung [ID]: Alfabet.
- Sugiyono 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung [ID]: Alfabeta.
- Sukardi dan Cholidis C. 2006. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Corned Pronas Produksi PT. CIP Denpasar, Bali* [ID]: Jurnal Teknologi.
- Sutiarso MA 2018. *Pengembangan Pariwisata Yang Berkelanjutan Melalui Ekowisata* [Preprint]. *Open Science Framework*.
- Tjipotono Fandy, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta. Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 09 Tahun 1990 Tentang Kepariwisataaan.
- Undan-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan

- Utomo ESP 2020. *Analisis Pengelolaan Objek Wisata Dermaga Kereng Bangkirai Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kota Palangka Raya*. [Tesis]: [ID] Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
- Widyarini Ayu Gusti I. 2018. *Dampak Pengembangan Saranan Pariwisata Terhadap Peningkatan Jurnal Pengunjung Di Wisata Alam Air Panas Angseri*, Tabanan Jurna; Destinasi Pariwisata, Vol. 6 No.2 Hal: 218.
- Wilkie William L. 1994. *Consumer Behavior*. New York [US]: Third Edition, Jhon Wiley & Sons Inc
- Zeithnaml Valerie A and Bitner. 2000. *Service Marketing and edition: Intergrating Customer Focus*. New York. McGraw-Hill Inc.



RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Palangka Raya pada tanggal 21 Februari 2001 dari ayah Suyadi dan ibu Wiwit Indriyati. Penulis adalah putri pertama dari dua bersaudara. Tahun 2018 penulis lulus dari SMKN 2 Palangka Raya dan pada tahun yang sama penulis lulus seleksi sebagai mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palangka Raya (UMPR) melalui seleksi Jalur Mandiri UMPR dan diterima pada Program Studi Kehutanan, Fakultas Pertanian dan Kehutanan.

Selama menempuh pendidikan di Fakultas Kehutanan pada tahun 2021 penulis pernah mengikuti kegiatan program MBKM (Merdeka Belajar – Kampus Merdeka) yaitu magang di Yayasan Borneo Nature Foundation selama kurang lebih 3 bulan. Pada tahun 2021 penulis juga melaksanakan kegiatan PPH selama 1 minggu di KHDTK Mungku Baru Kota Palangka Raya.