DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

ABSTRAK ..... **i**

KATA PENGANTAR ..... **ii**

DAFTAR ISI ..... **vi**

DAFTAR TABEL ..... **ix**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 12

1.2.1 Identifikasi Masalah 12

1.2.2 Rumusan Masalah 12

1.3 Tujuan Penelitian 13

1.4 Manfaat Penelitian 13

1.4.1 Manfaat Teoritis 13

1.4.2 Manfaat Praktis 13

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .. **15**

2.1 Kajian Pustaka 15

2.1.1 Teori Ilmu Manajemen 15

2.1.2 Manajemen Pemasaran 20

2.1.3 Manajemen Pemasaran Pariwisata 23

2.1.4 Citra Destinasi 29
2.1.5 Fasilitas Layanan 31
2.1.6 Kepuasan Wisatawan 32
2.1.7 Penelitian Terdahulu Yang Relevan 35
2.2 Kerangka Pemikiran 39
2.2.1 Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Wisatawan 40
2.2.2 Pengaruh Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan 42
2.2.3 Pengaruh Citra Destinasi dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan 43
2.3 Hipotesis Penelitian 46
BAB III METODE PENELITIAN 48
3.1 Metode Penelitian yang digunakan 48
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel 50
3.2.1 Definisi Variabel 50
3.2.2 Operasionalisasi Variabel 51
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian 53
3.3.1 Populasi 53
3.3.2 Sampel 54
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data 55
3.4.1 Sumber Data 55
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data 56
3.5 Teknik Analisis Data 59
3.5.1 Analisis Deskriptif 59

3.5.2 Analisis Verifikatif 61
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian 74
3.6.1 Tempat Penelitian 74
3.6.2 Waktu Penelitian 74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 75
4.1 Hasil Penelitian 75
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 75
4.1.2 Karakteristik Responden 80
4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti 85
4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis 124
4.2 Pembahasan 151
4.2.1 Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Wisatawan pada Pengunjung di Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis 151
4.2.2 Pengaruh Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Pengunjung di Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis 153
4.2.3 Pengaruh Citra Destinasi dan Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Pengunjung di Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis 155
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 158
5.1 Simpulan 158
5.2 Saran 159
DAFTAR PUSTAKA 161
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pra Survey Kepuasan Wisatawan Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis 5

Tabel 1. 2 Data Pra Survey Citra Destinasi Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis 8

Tabel 1. 3 Data Pra Survey Fasilitas Layanan Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis 10

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan 38

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel 52

Tabel 3. 2 Data Pengunjung di Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis Periode Januari – Desember 2025 53

Tabel 3. 3 Skor Nilai Kuesioner 57

Tabel 3. 4 Interpretasi Koefisien Korelasi X1 terhadap Y 62

Tabel 3. 5 Interpretasi Koefisien Korelasi X2 terhadap Y 66

Tabel 3. 6 Interpretasi Koefisien korelasi X1 X2 terhadap Y 71

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan 81

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 82

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 82

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 83

Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengunjung Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis Pada Periode Januari 2025 s.d Desember 2025 85

Tabel 4. 6 Interpretasi Jawaban Responden 86

Tabel 4. 7 Saya merasa puas berkunjung ke Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis karena memiliki panorama alam yang menarik 87
Tabel 4. 8 Informasi mengenai Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis dapat dicari dengan mudah 88
Tabel 4. 9 Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis memiliki lingkungan yang bersih dan terawat..... 89
Tabel 4. 10 Aksesibilitas menuju Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis mudah dijangkau 90
Tabel 4. 11 Wisata Alam Cadas Ngampar memiliki keunikan yang berbeda dibandingkan dengan destinasi wisata lainnya..... 91
Tabel 4. 12 Keindahan Alam Cadas Ngampar memiliki ciri khas tersendiri... 92
Tabel 4. 13 Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis memiliki karakteristik yang menjadi identitas destinasi..... 93
Tabel 4. 14 Saya merasa senang selama berada di Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis..... 94
Tabel 4. 15 Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis memberikan pengalaman yang menyenangkan..... 95
Tabel 4. 16 Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis merupakan destinasi yang menarik untuk dikunjungi 96
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Citra Destinasi Pada Pengunjung di Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis Periode Januari 2025 s.d Desember 2025..... 96
Tabel 4. 18 Interpretasi untuk variabel Citra Destinasi..... 98

Tabel 4. 19 Interpretasi Jawaban Responden 100
Tabel 4. 20 Area Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis tertata dengan baik .. 100
Tabel 4. 21 Tingkat kebersihan dan pemeliharaan fasilitas di lokasi sangat baik 101
Tabel 4. 22 Jalur menuju lokasi wisata mudah dilalui 102
Tabel 4. 23 Tempat makan atau warung yang tersedia mudah dijangkau 103
Tabel 4. 24 Tempat istirahat tersedia dalam jumlah yang memadai 103
Tabel 4. 25 Petunjuk arah di kawasan wisata mudah dipahami 104
Tabel 4. 26 Area parkir tersedia dengan kapasitas luas dan memadai 105
Tabel 4. 27 Toilet tersedia dalam kondisi bersih dan layak digunakan 106
Tabel 4. 28 Mushola tersedia dalam kondisi baik 107
Tabel 4. 29 Tempat sampah tersedia di beberapa titik kawasan wisata 108
Tabel 4. 30 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Fasilitas Layanan Pada Pengunjung di Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis Periode Januari 2025 s.d Desember 2025 109
Tabel 4. 31 Interpretasi untuk variabel Citra Destinasi 110
Tabel 4. 32 Interpretasi Jawaban Responden 112
Tabel 4. 33 Wisata alam cadas ngampar sesuai dengan harapan saya sebelum berkunjung 112
Tabel 4. 34 Pengalaman yang saya peroleh sesuai dengan informasi yang saya ketahui sebelumnya 113
Tabel 4. 35 Fasilitas yang tersedia sesuai harapan saya 114

Tabel 4. 36 Fasilitas dan pelayanan di wisata alam cadas ngampar ciamis mampu memenuhi kebutuhan wisatawan 115
Tabel 4. 37 Pengelolaan objek wisata dilakukan dengan baik..... 116
Tabel 4. 38 Wisata alam cadas ngampar ciamis mampu memberikan kesan melebihi harapan saya 117
Tabel 4. 39 Fasilitas yang tersedia lebih baik dibandingkan objek wisata lain yang pernah saya kunjungi..... 118
Tabel 4. 40 Pengalaman berwisata di cadas ngampar lebih memuaskan dibandingkan destinasi lain 119
Tabel 4. 41 Saya merasa puas berkunjung ke Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis..... 120
Tabel 4. 42 Berdasarkan pengalaman saya, saya akan merekomendasikan Wisata Alam Cadas Ngampar kepada orang lain..... 121
Tabel 4. 43 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Wisatawan Pada Pengunjung di Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis Periode Januari 2025 s.d Desember 2025 121
Tabel 4. 44 Interpretasi untuk variabel Citra Destinasi..... 123
Tabel 4. 45 Tabulasi Data mengenai Pengaruh Citra Desatinasi (X1) terhadap Kepuasan Wisatawan pada Pengunjung di Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis 124
Tabel 4. 46 Interpretasi Tingkat Koefisien Korelasi X1 terhadap Y 127

Tabel 4. 47 Tabulasi Data mengenai Pengaruh Fasilitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Wisatawan pada Pengunjung di Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis 132
Tabel 4. 48 Interpretasi Tingkat Koefisien Korelasi X1 terhadap Y 135
Tabel 4. 49 Tabulasi Data mengenai Pengaruh Citra Destinasi dan Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Pengunjung di Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis 140
Tabel 4. 50 Interpretasi Koefisien Korelasi Variabel Citra Destinasi dan Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan 143

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian..... 46

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Unit Wisata Alam Cadas Ngampar Ciamis 78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Bimbingan

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran 4 Kuesioner Penelitian

Lampiran 5 Tabulasi data responden mengenai Citra Destinasi (X1)

Lampiran 6 Tabulasi dari responden mengenai Fasilitas Layanan (X2)

Lampiran 7 Tabulasi dari responden mengenai Kepuasan Wisatawan (Y)

Lampiran 8 Fasilitas di Cadas Ngampar dan Dokumentasi Kegiatan

Lampiran 9 Tabel Distribusi T

Lampiran 10 Tabel Distribusi F

Lampiran 11 Hasil Uji Hipotesis SPSS