

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI
EKOWISATA MANGROVE HIJAU DAUN PULAU
BAWEAN, GRESIK**

SKRIPSI



Oleh:
ROSITA
NPM: 21024010049

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2026**



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI
EKOWISATA MANGROVE HIJAU DAUN PULAU
BAWEAN, GRESIK**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian
Program Studi Agribisnis**



Oleh:
ROSITA
NPM: 21024010049

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA**

2026

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI
EKOWISATA MANGROVE HIJAU DAUN PULAU
BAWEAN, GRESIK**

Oleh:

ROSITA
NPM : 21024010049

Telah diterima pada tanggal

2 Juni 2026

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP.
NIP. 19620712 199103 2 001

Mirza Andriar Syah, S.P., M.P.
NIP. 19960827 202203 1 012

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Agribisnis

Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP.
NIP. 19620712 199103 2 001

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI
EKOWISATA MANGROVE HIJAU DAUN PULAU
BAWEAN, GRESIK**

Oleh :

ROSITA

NPM : 21024010049

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi

Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada 8 Mei 2026

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. Ir. Nuriyah Yulianti, M.P.
NIP. 19620712 199103 2001

Mirza Andriah Syah, S.P., M.P.
NIP. 19960827 202203 1 012

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi Agribisnis

Prof. Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P.
NIP. 19631208 199003 2001

Dr. Ir. Nuriyah Yulianti, M.P.
NIP. 19620712 199103 2001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rosita
NPM : 21024010049
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Agribisnis
Fakultas : Pertanian

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 2 Juni 2026
Yang Membuat Pernyataan



Rosita
NPM. 21024010049

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik, meskipun masih terdapat kekurangan yang perlu disempurnakan. Skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung di Ekowisata Mangrove Hijau Daun Pulau Bawean, Gresik” disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa setiap keberhasilan yang diperoleh tidak lepas dari rahmat dan pertolongan Allah SWT, serta dukungan dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini. Dengan rasa hormat dan ketulusan, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP. selaku dosen pembimbing utama, dan Bapak Mirza Andrian Syah, SP., MP. selaku dosen pembimbing pendamping. Keduanya telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi yang sangat berarti, dengan penuh kesabaran dan keikhlasan dalam membimbing penulis dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini. Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Wanti Mindari, MP. selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Ir. H. Syarif Imam Hidayat, MM. selaku Ketua Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP. selaku Koordinator Program Studi Agribisnis S-1, Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
5. Kedua orang tua tercinta, atas segala doa, kasih sayang, serta dukungan moral dan material yang tidak pernah berhenti diberikan kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Rekan-rekan Agribisnis angkatan 2021, yang senantiasa memberikan semangat, saran, serta bantuan selama proses penyusunan skripsi ini berlangsung.
7. Seluruh pihak yang telah berkontribusi dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari skripsi ini masih memiliki beberapa kekurangan yang perlu disempurnakan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Harapannya, hasil dari penyusunan skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi sumber informasi bagi pihak yang memerlukannya. Selain itu, penulis berharap karya ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menambah wawasan bagi pembaca yang memiliki minat terhadap topik penelitian ini.

Surabaya, Juni 2026

Penulis

Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung di Ekowisata Mangrove Hijau Daun Pulau Bawean, Gresik

Analysis of Visitor Satisfaction Level at the Hijau Daun Mangrove Ecotourism Bawean Island, Gresik

Rosita¹, Nuriah Yuliaty², Mirza Andrian Syah³

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Jalan Rungkut Madya No.1, Gunung Anyar, Kec. Gunung Anyar, Kota Surabaya,
Jawa Timur.

ABSTRAK

Indonesia sebagai negara kepulauan dengan kekayaan alam dan budaya memiliki potensi besar dalam pengembangan sektor pariwisata, termasuk ekowisata yang berorientasi pada kelestarian lingkungan dan kesejahteraan masyarakat lokal. Salah satu destinasi potensial adalah Ekowisata Mangrove Hijau Daun di Pulau Bawean, Kabupaten Gresik, yang menawarkan keindahan alam sekaligus menjaga keseimbangan ekosistem pesisir. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pengunjung, menganalisis tingkat kepuasan, serta mengidentifikasi atribut yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Penelitian dilakukan pada Juli–Agustus 2025 dengan metode survei terhadap 100 responden menggunakan purposive sampling, dengan kriteria pengunjung berusia 17–65 tahun dan telah berkunjung minimal dua kali. Data dikumpulkan melalui wawancara, kuesioner, dokumentasi, dan kajian literatur. Analisis data menggunakan metode deskriptif, *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan mayoritas pengunjung adalah perempuan berusia 17–24 tahun, pelajar atau mahasiswa, berpendapatan kurang dari Rp1.000.000, berasal dari Pulau Bawean, belum menikah, dan berkunjung untuk rekreasi. Nilai CSI sebesar 82,05% menunjukkan pengunjung sangat puas. Berdasarkan analisis IPA, aspek prioritas perbaikan meliputi jalur tracking, kondisi jembatan, informasi promosi, tempat parkir, serta keramahan petugas.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Pengunjung, Ekowisata, Mangrove, Bawean

ABSTRACT

Indonesia, as an archipelagic country rich in natural and cultural resources, has great potential for tourism development, including ecotourism that emphasizes environmental sustainability and the well-being of local communities. One potential destination is the Mangrove Hijau Daun Ecotourism Area on Bawean Island, Gresik Regency, which offers natural beauty while playing an important role in maintaining coastal ecosystem balance. This study aims to identify visitor characteristics, analyze satisfaction levels, and determine attributes that need improvement to enhance visitor satisfaction. The research was conducted from July to August 2025 using a survey method with 100 respondents selected through purposive sampling, involving visitors aged 17–65 years who had visited at least

twice. Data were collected through interviews, questionnaires, field documentation, and literature review. Data analysis employed descriptive analysis, the Customer Satisfaction Index (CSI), and Importance Performance Analysis (IPA). The results show that most visitors were female, aged 17–24 years, students, earning less than Rp1.000.000, originating from Bawean Island, unmarried, and visiting for recreation. The CSI value of 82,05% indicates that visitors were very satisfied. Based on the IPA analysis, priority improvements include the tracking path, bridge condition, promotional information, parking availability, and staff friendliness. Keywords: Satisfaction Level, Visitors, Ecotourism, Mangrove, Bawean.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori.....	21
2.2.1 Ekowisata.....	21
2.2.2 Mangrove.....	22
2.2.3 Pengunjung.....	23
2.2.4 Kepuasan Pengunjung.....	24
2.2.5 Indikator Kepuasan Pengunjung.....	25

2.2.6	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung	27
2.2.7	Kepentingan (<i>Importance</i>).....	36
2.2.8	Kinerja (<i>Performance</i>).....	37
2.2.9	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	38
2.2.10	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	39
2.3	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	40
III.	METODE PENELITIAN.....	42
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
3.2	Metode Penentuan Lokasi	42
3.3	Metode Penentuan Sampel dan Jumlah Sampel.....	43
3.4	Metode Pengumpulan Data	45
3.5	Metode Analisis Data	46
3.6	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	54
3.7	Jadwal Pelaksanaan.....	61
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	62
4.2	Karakteristik Pengunjung Ekowisata Mangrove Hijau Daun	62
4.2.1	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin...	64
4.2.2	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Usia	65
4.2.3	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Daerah Asal.....	66
4.2.4	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan.....	67
4.2.5	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pendapatan	68
4.2.6	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Status Pernikahan	69

4.2.7	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Informasi Wisata	71
4.2.8	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	72
4.2.9	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Tujuan Berkunjung	73
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	74
4.3.1	Uji Validitas	74
4.3.2	Uji Reliabilitas	79
4.4	Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> pada Ekowisata Mangrove Hijau Daun	80
4.5	<i>Importance Performance Analysis</i> pada Ekowisata Mangrove Hijau Daun	89
V.	KESIMPULAN DAN SARAN.....	128
5.1	Kesimpulan	128
5.2	Saran.....	129
	DAFTAR PUSTAKA	130
	LAMPIRAN.....	139

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
3.1	Interpretasi <i>Customer Satisfaction Indeks</i>	50
3.2	Skala Pengukuran Tingkat Kepentingan dan Kinerja	50
3.3	Atribut Penelitian	50
3.4	Variabel, Atribut, Indikator, dan Pengukuran Penelitian.....	58
3.5	Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	61
4.1	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.2	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Usia.....	65
4.3	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Daerah Asal.....	66
4.4	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan.....	67
4.5	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pendapatan.....	68
4.6	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Status Pernikahan.....	69
4.7	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Informasi Wisata.....	71
4.8	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	72
4.9	Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Tujuan Berkunjung.....	73
4.10	Uji Validitas Kepentingan.....	75
4.11	Uji Validitas Kinerja.....	77
4.12	Hasil Uji Reliabilitas.....	80
4.13	Rekapitulasi Perhitungan CSI.....	80
4.14	Nilai Rata-Rata Atribut Ekowisata Mangrove Hijau Daun Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.....	91
4.15	Atribut pada Kuadran I.....	94
4.16	Atribut pada Kuadran II.....	101

4.17	Atribut pada Kuadran III.....	116
4.18	Atribut pada Kuadran IV.....	123

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Pengunjung Ekowisata Mangrove Hijau Daun Tahun 2024	3
2.1	Kerangka Pemikiran.....	41
3.1	Diagram Kartesius <i>Importace Performance Analysis</i>	52
4.1	Peta Lokasi Ekowisata Mangrove Hijau Daun.....	62
4.2	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	93
4.3	Jalur Tracking Ekowisata Mangrove Hijau Daun.....	95
4.4	Kondisi Jembatan Kayu Ekowisata Mangrove Hijau Daun.....	96
4.5	Area Parkir Ekowisata Mangrove Hijau Daun.....	99
4.6	Menara Pantau Ekowisata Mangrove Hijau Daun.....	102
4.7	Papan Informasi Ekowisata Mangrove Hijau Daun.....	104
4.8	Pemandangan Alam Ekowisata Mangrove Hijau Daun.....	105
4.9	Spot Foto Ekowisata Mangrove Hijau Daun.....	110
4.10	Gazebo Ekowisata Mangrove Hijau Daun.....	113
4.11	Tempat Sampah Ekowisata Mangrove Hijau Daun.....	114
4.12	Tangga Menara Pantau Ekowisata Mangrove Hijau Daun.....	115
4.13	Toilet Ekowisata Mangrove Hijau Daun.....	122

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuesioner	139
2.	Uji Validitas Tingkat Kepentingan (Y)	153
3.	Uji Validitas Tingkat Kinerja (X).....	156
4.	Hasil Uji Reliabilitas	159
5.	Hasil Kuesioner Responden	160
6.	Rekapitulasi Kuesioner Kepentingan (Y)	163
7.	Rekapitulasi Kuesioner Kinerja (X).....	165
8.	Nilai Tingkat Kesesuaian Atribut Ekowisata Mangrove Hijau Daun.....	167
9.	Nilai Rata-Rata Atribut Ekowisata Mangrove Hijau Daun Berdasarkan Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.....	169
10.	Dokumentasi	171