

SKRIPSI

**PENGARUH TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP
FASILITAS DI EKOWISATA MANGROVE WONOREJO
SURABAYA**



AHMAD BAGAS TRI ARDANA

22045010050

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK**

PROGRAM STUDI PARIWISATA

2026

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP
FASILITAS DI EKOWISATA MANGROVE WONOREJO
SURABAYA**

Skripsi untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Pariwisata
Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

AHMAD BAGAS TRI ARDANA
NPM.22045010050

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI PARIWISATA**

2026

Halaman Persetujuan Mengikuti Ujian Skripsi

**PENGARUH TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP FASILITAS DI
EKOWISATA MANGROVE WONOREJO SURABAYA**

Di susun Oleh:

AHMAD BAGAS TRI ARDANA
NPM. 22045010050

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

**Menyetujui,
Pembimbing,**



(Joko Mijiarto, S.Hut., M.Si.)
NIP. 199105122024061004

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



(Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si.)
NIP. 1968041820211211006

Lembar Pengesahan Penguji

**PENGARUH TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP FASILITAS DI
EKOWISATA MANGROVE WONOREJO SURABAYA**

Di susun Oleh:

AHMAD BAGAS TRI ARDANA

NPM. 22045010050

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 02 Juli 2026**

Pembimbing, Utama



**(Joko Mijiarto, S.Hut., M.Si)
NIP. 199105122024061004**

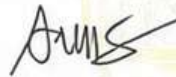
Tim Penguji

1.



**(Joko Mijiarto, S.Hut., M.Si)
NIP. 199105122024061004**

2.



**(Agnes Tresia Silalahi, S.Par., M.Par)
NIP. 199504272024062002**

3.



**(Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si)
NI PPPK. 197410132021212005**

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**(Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si.)
NIP. 1968041820211211006**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Bagus Tri Ardana
NPM : 22045010050
Program : Sarjana(S1)
Program Studi : Pariwisata
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain 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, 15 Juli 2026

Yang Membuat pernyataan



Ahmad Bagus Tri Ardana
NPM. 22045010050

Kata Pengantar

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Esa karena hanya berkat rahmat, kasih, dan anugerah-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Nikmat dan karunia yang tidak dapat didustakan oleh setiap makhluk Nya ketika setiap langkah dan usaha diridhoi dalam menuntut ilmu sehingga membuahkan hasil yang diharapkan, do'a dan harapan agar setiap yang diselesaikan dalam menempuh studi akan memberikan berkah dan manfaat bagi siapapun. Tulisan ini bukan sebuah kesempurnaan namun dapat sekiranya tulisan yang dihasilkan menandakan setiap proses yang dilalui dalam penyusunannya. Skripsi ini disusun oleh penulis sebagai salah satu persyaratan untuk memenuhi syarat kelulusan Sarjana Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih ke beberapa pihak yang telah banyak membantu, membimbing dan mendukung penulis dalam penyusunan laporan dan pelaksanaan penelitian ini yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Di Ekowisata Mangrove Wonorejo Surabaya", hingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Joko Mijiarto, S.Hut., M.Si selaku Dosen Pembimbing utama yang sudah telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi kepada penulis.

Dan penulis juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik itu berupa moril, spiritual maupun materiil. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Bapak Joko Mijiarto, S.Hut., M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah memberi bimbingan, arahan, dan masukan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Dukungan beliau sangat membantu terselesaikannya penelitian ini.
4. Tim penguji yang telah memberi masukan dan koreksi dari tim penguji sehingga penulis dapat lebih terbuka terhadap setiap kemungkinan yang akan merubah hasil selama proses penelitian.
5. Dosen pengajar di Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang selalu memberikan pengalaman baru dan tambahan wawasan keilmuan di setiap aspek kegiatan pariwisata yang multidisiplin.
6. Orang tua yang begitu luar biasa mendukung penulis baik secara moril maupun materil terimakasih karena di setiap waktu selalu terselip nama penulis dalam do’a Ayah dan Ibu untuk keteguhan hati dan keikhlasan dalam sabar, serta keluarga tercinta. Tanpa dukungan kalian penulis tidak akan mampu menghadapi proses yang sangat menguras pikiran dan tenaga, waktu dan jarak yang ditempuh menjadi ringan dengan dukungan semangat yang dilakukan dengan bentuk dan cara yang sering tidak terduga.

7. Pelaku pariwisata yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk dapat berdiskusi mengenai perkembangan pariwisata, baik dari pihak masyarakat pemerhati, maupun pemerintah dari dinas pariwisata.
8. Pihak-pihak lain yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data informasi mengenai keperluan penelitian yang tidak dapat dituliskan satu persatu.

Penulis sangat menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan. Untuk itu penulis sangat menghargai segala pendapat, saran dan kritik yang bersifat membangun untuk memperbaiki skripsi ini. Kesempurnaan bukanlah milik makhluk, tambahan ilmu akan selalu dapat menjadikan koreksi bahwa apa yang penulis ketahui hanya Sebagian kecil dari kekayaan ilmu yang ada. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan memberikan berkah bagi semua pihak walaupun hanya berupa tulisan sederhana. Karena tidak ada yang lebih berkah ketika ilmu yang didapat bisa diturunkan dan dipelajari oleh semua pihak demimenghasilkan suatu hal yang lebih besar dan memberikan manfaat luas dalam kehidupan.

Surabaya, 05 Juni 2026

Penulis

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP FASILITAS DI EKOWISATA MANGROVE WONOREJO SURABAYA

Ekowisata Mangrove Wonorejo Surabaya merupakan destinasi wisata berbasis konservasi yang menyediakan berbagai fasilitas untuk menunjang kenyamanan pengunjung. Namun, beberapa fasilitas seperti toilet, musholla, gazebo, dan jalur *tracking/jogging* masih belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang tersedia. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan regresi linear sederhana. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan persamaan regresi $Y = -3,114 + 0,418X$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,967$) menunjukkan bahwa fasilitas menjelaskan 96,7% variasi kepuasan pengunjung. Dengan demikian, peningkatan kualitas fasilitas menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di Ekowisata Mangrove Wonorejo Surabaya.

Kata kunci: ekowisata, fasilitas wisata, kepuasan pengunjung, Mangrove Wonorejo, regresi linear sederhana.

ABSTRACT

ANALYSIS OF VISITOR SATISFACTION WITH FACILITIES AT WONOREJO MANGROVE ECOTOURISM, SURABAYA

Wonorejo Mangrove Ecotourism in Surabaya is a conservation-based tourist destination that provides various facilities to support visitor comfort and convenience. However, several facilities, including toilets, prayer rooms, gazebos, and tracking/jogging paths, are still considered less than optimal. This study aims to measure visitor satisfaction with the available facilities. The research employed a quantitative method using a simple linear regression approach. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents selected using the accidental sampling technique. Data were analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, simple linear regression analysis, t-tests, and the coefficient of determination (R^2). The results showed that facilities have a positive and significant effect on visitor satisfaction, as indicated by the regression equation $Y = -3.114 + 0.418X$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination ($R^2 = 0.967$) indicates that facilities explain 96.7% of the variation in visitor satisfaction. Therefore, improving facility quality is an important factor in enhancing visitor satisfaction at Wonorejo Mangrove Ecotourism, Surabaya.

Keywords: visitor satisfaction, tourism facilities, ecotourism, Wonorejo Mangrove, simple linear regression.

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
HALAMAN PRASYARAT GELAR SARJANA	ii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
2.1 Penelitian terdahulu.....	7
2.2 Landasan teori	16
2.3 Kerangka konseptual	22
2.4 Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Metode penelitian.....	25
3.2 Pendekatan penelitian.....	25
3.3 Batasan masalah	26
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	29

3.6	Populasi dan Sampel	30
3.7	Instrumen Penelitian.....	31
3.8	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.9	Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Hasil Penelitian	42
4.2	Pembahasan	57
BAB V PENUTUP		67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN		70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Beberapa ulasan wisatawan di Google Review yang mengeluhkan terkait fasilitas di Ekowisata Mangrove Wonorejo	3
Gambar 1.2 Beberapa Fasilitas di Ekowisata Mangrove Wonorejo	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	22
Gambar 4.1 Kondisi Aktual Fasilitas Yang Berfungsi Optimal	43
Gambar 4.2 Kondisi Aktual Fasilitas Yang Kurang Optimal	44

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tabel Pemetaan jurnal penelitian terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 3.2 Skala Likers.....	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Y	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabel.....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas	52
Tabel 4.9 Hasil Uji heteroskedastisitas	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana	54
Tabel 4.11 Uji Parsial (Uji t).....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	56

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Data Pertanyaan Tertutup	70
Lampiran 2. Data Pertanyaan Terbuka.....	70
Lampiran 3. Data Responden.....	79
Lampiran 4. Hasil Responden Kategori Fasilitas Yang Diprioritaskan.....	80
Lampiran 5. Hasil Uji SPSS	84
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian	89