

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN *ECOLOGDE* PUSAT PENDIDIKAN LINGKUNGAN HIDUP
(PPLH) SELOLIMAN TRAWAS-MOJOKERTO**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Disusun Oleh:

Siti Lailatul Munawaroh

22401140

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS NEGERI ISLAM SYEKH WASIL KEDIRI**

2026

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN *ECOLOGDE* PUSAT PENDIDIKAN LINGKUNGAN HIDUP
(PPLH) SELOLIMAN TRAWAS-MOJOKERTO**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wassil Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan program sarjana

Oleh

SITI LAILATUL MUNAWAROH

22401140

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS NEGERI ISLAM SYEKH WASIL KEDIRI**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN *ECOLOGDE* PUSAT PENDIDIKAN LINGKUNGAN HIDUP
(PPLH) SELOLIMAN TRAWAS-MOJOKERTO**

Ditulis Oleh:

SITI LAILATUL MUNAWAROH

NIM. 22401140

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Prof. Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., M.M.
NIP.197405282003122001

Pembimbing II



Toni Adhitya, S.E., M.S.A.
NIP. 198312082019031003

NOTA DINAS

Kediri, 1 April 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Syekh Wasil Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo, Kota Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Siti Lailatul Munawaroh
NIM : 22401140
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Ecolodge Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman
Trawas-Mojokerto

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 25 Mei 2026, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Prof. Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., M.M.
NIP.197405282003122001

Pembimbing II



Toni Adhitya, S.E., M.S.A.
NIP. 198312082019031003

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 1 April 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Syekh Wasil Kediri
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo, Kota Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Siti Lailatul Munawaroh
NIM : 22401140
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Ecolodge Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman
Trawas-Mojokerto

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 25 Mei 2026, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Prof. Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., M.M.
NIP.197405282003122001

Pembimbing II



Toni Adhitya, S.E., M.S.A.
NIP. 198312082019031003

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *ECOLOGDE* PUSAT PENDIDIKAN LINGKUNGAN HIDUP (PPLH) SELOLIMAN TRAWAS- MOJOKERTO

SITI LAILATUL MUNAWAROH
NIM. 22401140

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri pada tanggal 25 Mei 2026

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr. Sri Anugrah Natalina, S.E., M.M. (.....)
NIP. 197712252009012006
2. Penguji I
Prof. Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., MM. (.....)
NIP. 197405282003122001
3. Penguji II
Toni Adhitya, S.E., M.S.A. (.....)
NIP. 198312082019031003

Kediri, 2 Juni 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri



MOTTO

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

“Hear only pretty words and see only pretty things”

(Na Jaemin)

“I’ll be your home”

(NCT Dream)

“it’s fine to fake it until you make it, until you do, until it’s true”

(Taylor Swift)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Lailatul Munawaroh

NIM : 22401140

Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwasanya skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi sebagian ataupun seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 17 April 2026



Siti Lailatul Munawaroh
Siti Lailatul Munawaroh
(22401140)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, ikmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam proses penyusunan skripsi ini dengan baik. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bimbingan. Pengetahuan, serta dukungan dari berbagai pihak yang turut membantu kelancaran penyelesaiannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terimakasih, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Suwanto dan Ibu Jumaiyah, yang telah memberikan kasih sayang, doa dan dukungan dalam perjalanan hidup saya masing-masing dengan cara terbaiknya. Terimakasih atas segala pengorbanan, perhatian dan pelajaran hidup yang telah membentuk saya hingga berada di titik ini. Tidak ada kata cukup untuk membalas semua yang telah diberikan. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi salah satu bentuk rasa terimakasih dan kebanggaan untuk kalian.
2. Kepada adik tersayang, Alia yang selalu menjadi sumber semangat dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada dosen pembimbing, Ibu Prof. Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., M.M. dan Bapak Toni Adhitya, S.E., M.S.A, atas segala ilmu, arahan, masukan, serta nasihat yang telah diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Kepada manajemen Ecolodge PPLH Seloliman atas izin, dukungan, serta kerja sama yang telah diberikan selama proses penelitian berlangsung, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
5. Kepada Almarhumah nenek saya tercinta Ginten yang semasa hidupnya senantiasa memberikan yang terbaik bagi penulis dengan penuh ketulusan dan pengorbanan. Kakek tercinta, Bapak Pai, yang selalu menunjukkan perhatian dan kepedulian kepada penulis. Tante Yuli, Om Iman, Paman Jaenal yang senantiasa menjadi sumber dukungan bagi penulis dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih atas doa dan dukungannya. Tak lupa kepada keponakan penulis Aditya yang selalu menghadirkan keceriaan dengan segala tingkahnya
6. Kepada sahabat penulis Kiki Nur Indiarti, terimakasih atas kebersamaan dan kesetiaan dalam menemani serta memberikan dukungan selama ini.
7. Kepada sahabat-sahabat penulis di masa perkuliahan ini Femilia Hajar Ilhami, Fithiyatul Husna, Whenika Putri dan Dinda Ayu Pratiwi yang selalu hadir dan menemani setiap perjalanan penulis terimakasih sudah menjadi teman yang selalu ada dalam susah maupun senang.
8. Kepada Alm. Bapak Tulus dan Ibu Tulus selaku pemilik Kos Putri Intan yang telah memberikan tempat tinggal serta dukungan selama penulis menempuh masa perkuliahan, serta sahabat-sahabat penulis di kos yang selalu membantu penulis dalam keadaan sulit.
9. Kepada teman-teman FEBI Angkatan 2022 dan Program Studi Ekonomi Syariah yang telah memberikan banyak pengalaman berharga semasa kuliah. Juga terimakasih kepada teman-teman HMPS Ekonomi Syariah

atas kebersamaan dan pengalaman berharga yang telah diberikan semasa perkuliahan.

10. Kepada NCT Dream (Mark Lee, Huang Renjun, Lee Jenso, Lee Haechan, Na Jaemin, Zhong Chenle, dan Park Jisung) yang bukan hanya melalui karya-karyanya, tetapi juga melalui makna kebersamaan, persahabatan, dan rasa 'rumah' yang mereka hadirkan, telah menjadi sumber kekuatan dan ketenangan bagi penulis. Di tengah proses yang penuh tantangan, kehadiran mereka memberikan rasa nyaman, seolah penulis tidak berjalan sendiri, sehingga mampu terus bertahan dan menyelesaikan skripsi
11. Kepada seluruh pihak yang memberikan bantuan kepada penulis namun tidak dapat disebutkan satu persatu penulis ucapkan terimakasih
12. Dan yang terakhir, kepada diri penulis sendiri, Siti Lailatul Munawaroh, yang telah berjuang dengan penuh ketekunan dan kesabaran hingga sampai pada titik ini, mampu bertahan dan mengendalikan diri di tengah berbagai tekanan serta keadaan yang tidak mudah, serta tidak pernah memilih untuk menyerah dalam setiap proses penyusunan skripsi ini, seberat apapun tantangan yang dihadapi terimakasih sudah berjuang sejauh ini.

ABSTRAK

Siti Lailatul Munawaroh, Dosen Pembimbing Prof. Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., M.M. dan Tony Aditya, M.S.A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ecolodge Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman Trawas-Mojokerto. Skripsi. Program Ekonomi Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. UIN Syekh Wasil Kediri. 2025.

Kata Kunci. Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menunjang Tingkat kepuasan konsumen, khususnya dalam memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Ecolodge Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup yang berlokasi di Desa Seloliman Kecamatan Trawas Kabupaten Mojokerto dinilai telah memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Salah satu aspek utama yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Ecolodge Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) di Desa Seloliman, Kecamatan Trawas, Kabupaten Mojokerto.

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 349 responden, yaitu konsumen Ecolodge Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) di Desa Seloliman, Kecamatan Trawas, Kabupaten Mojokerto. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simpel random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui metode observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Variabel kualitas pelayanan diukur menggunakan indikator berwujud (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Sementara itu, kepuasan konsumen diukur melalui indikator penyelarasan harapan, kesediaan untuk kembali, dan kesediaan untuk merekomendasikan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji korelasi, analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis (uji t), serta uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai mean sebesar 34,81 yang berada pada interval $32,878 \leq X < 36,742$ sehingga dalam kategori cukup tinggi. Sementara itu variabel kepuasan konsumen (Y) memperoleh nilai mean sebesar 21,87 yang berada pada interval $20,597 \leq X < 23,142$, sehingga juga diklasifikasikan dalam kategori cukup tinggi. Selanjutnya hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,463 atau 46,3%, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 46,3% terhadap variasi kepuasan konsumen. Adapun sisanya sebesar 53,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

ABSTRACT

Siti Lailatul Munawaroh, Superviso, Prof. Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM., and Tony Aditya, M.S.A., The Influence Of Service Quality on Customer Satisfaction at the Seloliman Trawas-Mojokerto Enviromental Education Center (PPLH) Ecolodge. Thesis Sharia Economics Program. Faculty Of Islamic Economics and Buiness. UIN Syekh Wasil Kediri.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

Service quality is an important factor in supporting the level of customer satisfaction, especially in meeting customer expectations and needs. The Ecolodge Enviromental Education Center located in Seloliman Village, Trawas District, Mojokerto Regency is considered to have provided good service and accordance to have provided good service and in accordance with consumer needs. One of the main aspects that influences customer satisfaction is the quality of service provided. Therefor, this study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction at the Ecolodge Enviromental Education Center (PPLH) in Seloliman Village, Trawas District, Mojokerto Regency.

This study applies a quantitative approach with a sample of 349 respondents, namely consumers of the Enviromental Education Center Ecolodge (PPLH) in Seloliman Village, Trawas District, Mojokerto Regency. The Sampling technique used is simple random sampling. Data collection is carried out through observation, questionnaires, and documentation methods. Service quaity variables are measured using indicators of expectation alignment, willingness to return and willingness to recomend. Data analysis techniques used in this study include validity test, reliability test, descriptive statistical analysis, normality test, heteroscedasticity test, correlation test, simple linier regression analisys, hypothesis test (t-test), and coefficient of determination test (R^2).

The results of the study indicate that the service quality variable (X) has a mean value of 34.81% wich is in the interval $32.878 \leq X < 36.742$ so it is in the fairly high category. Meanwhile, the consumer satisfaction variable (Y) obtained a mean value of 21.87 wich is in the interval $20.597 \leq X < 23.142$, so it is also classified in the fairly high category. Futhermore, the results of the analysis show that service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction. This is indicated by the coefficient of determination (R^2) value of 0.463 or 46,3%, wich indicates that service quality contributes 46,3% to the variation in consumer satisfaction. The remaining 53,7% is influenced by other factors outside the variables examined in this study.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah dengan Rahman dan Rahim-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir berupa ini. Skripsi ini merupakan hasil dari proses belajar, usaha, dan tanggung jawab penulis selama menempuh pendidikan di UIN Syekh Wasil Kediri. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan yang dicapai tidak lepas dari dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M. Ag., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
3. Ibu Prof. Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., M.M., sebagai Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam juga sebagai Dosen Pembimbing 1, serta Bapak Tony Aditya M.S.A., sebagai Dosen Pembimbing 2 yang telah sabar dan tulus dalam memberikan bimbingan, arahan, nasihat, serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
4. Ibu Dr. Sri Anugrah Natalina, SE., MM., sebagai Wakil Dekan 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri

5. Ibu Dr. Nuril Hidayati, S.Fil., M.Hum., sebagai Wakil Dekan 3 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri.
6. Bapak Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI., sebagai Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri
7. Bapak/Ibu Dosen dan para staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil Kediri

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak baik yang dapat disebutkan maupun tidak. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini di masa yang akan datang.

Kediri, 17 April 2026

Penulis,

(Siti Lailatul Munawaroh)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
NOTA DINAS	Error! Bookmark not defined.
NOTA PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	vii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	20
C. Tujuan Penelitian	20
D. Manfaat Penelitian	21
E. Penelitian Terdahulu	22
BAB II.....	25
LANDASAN TEORI.....	25
A. Kualitas Pelayanan	25
B. Kepuasan Konsumen.....	29
C. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	35
D. Kerangka Teoritis.....	36
E. Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III	38
METODE PENELITIAN.....	38
A. Rancangan Penelitian.....	38

B. Lokasi Penelitian.....	38
C. Populasi dan Sampel.....	38
D. Variabel Penelitian.....	39
E. Definisi Operasional.....	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	45
G. Instrument Penelitian.....	45
H. Teknik Analisis Data.....	45
I. Teknik Keabsahan Data.....	47
BAB IV.....	53
HASIL PENELITIAN.....	53
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	55
C. Deskripsi Data.....	57
BAB V.....	72
PEMBAHASAN.....	72
A. Kualitas Pelayanan di Ecolodge PPLH Seloliman.....	72
B. Kepuasan Konsumen Ecolodge PPLH Seloliman.....	81
C. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Ecolodge PPLH Seloliman Trawas-Mojokerto.....	85
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ecolodge PPLH Seloliman Trawas-Mojokerto.....	86
BAB VI.....	90
PENUTUP.....	90
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Wisatawan Kabupaten Gresik, Kabupaten Jombang, Kota Surabaya, Kabupaten Sidorarjo, Kabupaten Mojokerto, dan Kota Malang 2025	4
Tabel 1. 2 Presentase Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Kabupten di Jawa Timur	5
Tabel 1. 3 Daftar Jumlah Penginapan di Kabupaten Mojokerto	7
Tabel 1. 4 Daftar Nama Desa di Kecamatan Trawas	9
Tabel 1. 5 Perbandingan Penginapan	16
Tabel 1. 6 Kapasitas Penginapan <i>Ecolodge</i> PPLH Seloliman	16
Tabel 1. 7 Jumlah Pengunjung <i>Ecolodge</i> PPLH Seloliman	17
Tabel 1. 8 Alasan Konsumen Menginap di <i>Ecolodge</i> PPLH	17
Tabel 3. 1 Indikator Kualitas Pelayanan	41
Tabel 3. 2 Indikator Kepuasan Konsumen	44
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	55
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Usia Responden	55
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Menginap Responden	56
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Instrument Variabel Kualitas Pelayanan (X)	58
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Instrument Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	59
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Variabel Kualitas Pelayanan (X)	61
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .	62
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	62
Tabel 4. 9 Kategori Variabel Kualitas Pelayanan (X)	63
Tabel 4. 10 Kategori Variabel Kualitas Pelayanan (X)	64
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskeastisitas Menggunakan Uji Glejser	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji Autokorelasi	67
Tabel 4. 14 Hasil Uji Korelasi	68
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	69
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	71
Tabel 5. 1 Data Hasil Kuesioner Karyawan <i>Ecolodge</i> PPLH Cepat Dalam Melayani Konsumen	72
Tabel 5. 2 Data Hasil Kuesioner Karyawan <i>Ecolodge</i> PPLH Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Janji	73
Tabel 5. 3 Data Hasil Kuesioner Karyawan <i>Ecolodge</i> PPLH Cepat Dalam Menangani Keluhan Konsumen	74

Tabel 5. 4 Data Hasil Kuesioner Karyawan Ecolodge PPLH Selalu Siap Atau Tanggan Untuk Dimintai Bantuan	75
Tabel 5. 5 Data Hasil Kuesioner Karyawan Ecolodge PPLH Mampu Bersikap Sopan Saat Melayani Konsumen.....	76
Tabel 5. 6 Data Hasil Kuesioner Karyawan Ecolodge PPLH Mampu Menjelaskan Informasi Layanan Dengan Jelas Dan Mudah Dipahami	77
Tabel 5. 7 Data Hasil Kuesioner Karyawan Ecolodge PPLH Memberikan Kemudahan Untuk Dihubungi	78
Tabel 5. 8 Data Hasil Kuesioner Karyawan Ecolodge PPLH Menunjukkan Kepedulian Terhadap Kenyamanan Konsumen Selama Menerima Pelayanan	78
Tabel 5. 9 Data Hasil Kuesioner Fasilitas Kamar (Tempat Tidur, Kamar Mandi Dan Perlengkapan) Dalam Kondisi Baik dan Layak Digunakan.....	79
Tabel 5. 10 Data Hasil Kuesioner Kondisi Bangunan dan Lingkungan Penginapan Ecolodge PPLH Terlihat Bersih dan Terawat.....	80
Tabel 5. 11 Data Hasil Kuesioner Pelayanan yang Diberikan Ecolodge PPLH Sesuai Dengan yang Konsumen Harapkan	81
Tabel 5. 12 Data Hasil Kuesioner Fasilitas Penginapan Sesuai Dengan Harapan Saya	82
Tabel 5. 13 Data Hasil Kuesioner Konsumen Bersedia Menginap Kembali di Penginapan Ecolodge PPLH Pada Kesempatan Selanjutnya.....	82
Tabel 5. 14 Data Hasil Kuesioner Konsumen Menjadikan Penginapan PPLH Sebagai Pilihan Utama Jika Ingin Menginap di Lokasi Serupa.....	83
Tabel 5. 15 Data Hasil Kuesioner Konsumen Bersedia Merekomendasikan Penginapan Ecolodge PPLH Kepada Keluarga/Teman/Orang Lain.....	84
Tabel 5. 16 Data Hasil Kuesioner Konsumen Menyarakan Penginapan Ecolodge PPLH Sebagai Pilihan Penginapan Dengan Fasilitas Yang Baik Kepada Keluarga/Teman/Orang Lain	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pertumbuhan Ekonomi Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 Perkembangan Kunjungan Wisatawan Mancanegara di Jawa Timur	2
Gambar 1. 3 Grafik Perkembangan Wisatawan Nusantara di Jawa Timur.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Ecolodge Pusat Pendidikan Lingkungan Hidup (PPLH) Seloliman Trawas-Mojokerto.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar Tabel Sampel Isaac Michael Dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, 10%	97
Lampiran 2 Kisi-Kisi Kuesioner Penelitian	98
Lampiran 3 Tabulasi Data Penelitian Uji Instrumen	98
Lampiran 4 Hasil Output Uji Validitas	101
Lampiran 5 Hasil Uji Reabilitas.....	102
Lampiran 6 Kuesioner Penelitian.....	103
Lampiran 7 Tabulasi Data Penelitian.....	106
Lampiran 8 Output SPSS	129
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian.....	118
Lampiran 10 Surat Balasan Ecolodge PPLH	120
Lampiran 11 Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing 1	121
Lampiran 12 Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing 2	122