

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISASI</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
1.6. Tinjauan Pustaka .....	7
1.6.1. Pariwisata dan Wisata Budaya .....	7
1.6.2. Wisatawan.....	10
1.6.3. Kepuasan Wisatawan .....	15
1.6.4. Pelayanan Pariwisata.....	19
1.6.5. Keraton Kasepuhan Kota Cirebon .....	22
1.7. Keaslian Penelitian.....	24
1.8. Kerangka Pemikiran.....	32
<b>BAB II</b>	
<b>METODE DAN TEKNIK ANALISIS</b> .....	34
2.1. Pemilihan Lokasi Penelitian.....	34
2.2. Data dan Variabel Penelitian.....	34
2.3. Teknik Pengumpulan Data dan Penentuan Sampel .....	37
2.4. Teknik Analisis Data.....	41
2.5. Teknik Pengolahan Data .....	47
2.6. Batasan Operasional.....	56

### **BAB III**

<b>DESKRIPSI WILAYAH .....</b>	<b>57</b>
3.1. Kondisi Geografis .....	57
3.2. Kondisi Demografis .....	57
3.3. Kondisi Pendidikan .....	59
3.4. Kondisi Ekonomi .....	60
3.5. Kondisi Pariwisata .....	61

### **BAB IV**

<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>75</b>
4.1. Pelayanan Keraton Kasepuhan Kota Cirebon .....	75
4.2. Kualitas Pelayanan .....	84
4.2.1. <i>Importance-Performance</i> Analysis (IPA) .....	85
4.2.2. Uji <i>Wilcoxon Signed Rank</i> .....	89
4.2.3. Integrasi Hasil <i>Importance-Performance</i> Analysis dan Uji <i>Wilcoxon Signed Rank</i> .....	95
4.3. Kepuasan Wisatawan terhadap Kualitas Pelayanan Keraton Kasepuhan Kota Cirebon .....	98
4.3.1. Tingkat Kepentingan ( <i>Importance</i> ) .....	98
4.3.2. Tingkat Persepsi ( <i>Performance</i> ) .....	107
4.3.3. Indeks Kepuasan Wisatawan .....	112

### **BAB V**

<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>128</b>
5.1. KESIMPULAN .....	128
5.2. SARAN .....	129
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>131</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>135</b>

## DAFTAR TABEL

### BAB I

Tabel 1. 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Obyek Wisata Menurut Kota di Jawa Barat Tahun 2016 .....	2
Tabel 1. 2. Kriteria Standar Minimal Sarana Prasarana (Fasilitas) Daerah Wisata .....	21
<b>Tabel 1. 3. Penelitian Sejenis Sebelumnya .....</b>	<b>26</b>

### BAB II

Tabel 2. 1. Data Penelitian .....	36
Tabel 2. 2. Sampling Penelitian .....	40
Tabel 2. 3. Tingkat Kepentingan dan Persepsi .....	41
Tabel 2. 4. <i>CSI Generic Model for Products</i> .....	46
Tabel 2. 5. Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	47
Tabel 2. 6. Hasil Pengolahan SPSS Koefisien Korelasi Dimensi <i>Tangible</i> .....	48
Tabel 2. 7. Koefisien Korelasi Dimensi <i>Tangible</i> .....	49
Tabel 2. 8. Hasil Pengolahan SPSS Koefisien Korelasi Dimensi <i>Reliability</i> .....	49
Tabel 2. 9. Koefisien Korelasi Dimensi <i>Reliability</i> .....	50
Tabel 2. 10. Hasil Pengolahan SPSS Koefisien Korelasi Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	50
Tabel 2. 11. Koefisien Korelasi Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	51
Tabel 2. 12. Hasil Pengolahan SPSS Koefisien Korelasi Dimensi <i>Assurance</i> .....	51
Tabel 2. 13. Koefisien Korelasi Dimensi <i>Assurance</i> .....	52
Tabel 2. 14. Hasil Pengolahan SPSS Koefisien Korelasi Dimensi <i>Emphaty</i> .....	52
Tabel 2. 15. Koefisien Korelasi Dimensi <i>Emphaty</i> .....	53
Tabel 2. 16. Cronbach's Alpha Dimensi <i>Tangible</i> .....	53
Tabel 2. 17. Cronbach's Alpha Dimensi <i>Reliability</i> .....	54
Tabel 2. 18. Cronbach's Alpha Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	54
Tabel 2. 19. Cronbach's Alpha Dimensi <i>Assurance</i> .....	54
Tabel 2. 20. Cronbach's Alpha Dimensi <i>Emphaty</i> .....	55

### BAB III

Tabel 3. 1. Rata-Rata Pengeluaran per Kapita Sebulan Kota Cirebon pada Tahun 2021 .	60
Tabel 3. 2. Rekapitulasi Kunjungan Wisata Kota Cirebon Tahun 2020-2022 .....	62

### BAB IV

Tabel 4. 1. Dimensi Kualitas Pelayanan dan Indikator Kuesioner Kepuasan Wisatawan	84
Tabel 4. 2. Uji Statistik Wilcoxon Signed Rank Dimensi <i>Tangible</i> .....	90
Tabel 4. 3. Uji Statistik Wilcoxon Signed Rank Dimensi <i>Reliability</i> .....	91
Tabel 4. 4. Uji Statistik Wilcoxon Signed Rank Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	92

Tabel 4. 5. Uji Statistik Wilcoxon Signed Rank Dimensi <i>Assurance</i> .....	93
Tabel 4. 6. Uji Statistik Wilcoxon Signed Rank Dimensi <i>Assurance</i> .....	94
Tabel 4. 7. Jumlah Responden dan Skor Rata-Rata Tingkat Kepentingan Indikator Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Tangible</i> .....	99
Tabel 4. 8. Jumlah Responden Dan Skor Rata-Rata Tingkat Kepentingan Indikator Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i> .....	101
Tabel 4. 9. Jumlah Responden Dan Skor Rata-Rata Tingkat Kepentingan Indikator Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	103
Tabel 4. 10. Jumlah Responden Dan Skor Rata-Rata Tingkat Kepentingan Indikator Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Assurance</i> .....	104
Tabel 4. 11. Jumlah Responden Dan Skor Rata-Rata Tingkat Kepentingan Indikator Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Emphaty</i> .....	106
Tabel 4. 12. Jumlah Responden Dan Skor Rata-Rata Tingkat Persepsi Indikator Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Tangible</i> .....	107
Tabel 4. 13. Jumlah Responden Dan Skor Rata-Rata Tingkat Persepsi Indikator Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i> .....	108
Tabel 4. 14. Jumlah Responden Dan Skor Rata-Rata Tingkat Persepsi Indikator Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	109
Tabel 4. 15. Jumlah Responden Dan Skor Rata-Rata Tingkat Persepsi Indikator Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Assurance</i> .....	110
Tabel 4. 16. Jumlah Responden Dan Skor Rata-Rata Tingkat Persepsi Indikator Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Emphaty</i> .....	111
Tabel 4. 17. Kriteria Tingkat Kepuasan Wisatawan dengan Interval .....	113
Tabel 4. 18. Kategori Kepuasan Wisatawan terhadap Pelayanan Keraton Kasepuhan ..	114
Tabel 4. 19. SI Dan SP Tiap Dimensi Kepuasan .....	126
Tabel 4. 20. Indeks Kepuasan Wisatawan (IKW) Keraton Kasepuhan Kota Cirebon....	127

## DAFTAR GAMBAR

### BAB I

Gambar 1. 1. Prioritas Kawasan Berdasarkan Kondisi Masa yang Akan Datang .....	3
Gambar 1. 2. Model Pariwisata Sebagai Mobilitas Spasial .....	13
Gambar 1. 3. Kerangka Penelitian .....	33

### BAB II

Gambar 2. 1. Diagram Pie Usia Responden.....	39
Gambar 2. 2. Diagram Pie Pekerjaan Responden .....	40
Gambar 2. 3. Grafik <i>Importance-Performance</i> berdasarkan atribut <i>Ratings</i> untuk Departemen Pelayanan <i>Automobile Dealer</i> .....	44

### BAB III

Gambar 3. 1. Grafik Kunjungan Wisatawan Keraton Kasepuhan Kota Cirebon Tahun 2020-2022 .....	63
Gambar 3. 2. Peta Rencana Pola Ruang Kota Cirebon berdasarkan RTRW Kota Cirebon tahun 2011-2031 .....	64
Gambar 3. 3. Sistem Pariwisata oleh Leiper (1992) .....	65
Gambar 3. 4. Akses Pintu Masuk Utama Keraton Kasepuhan .....	66
Gambar 3. 5. Citra Google Earth Keraton Kasepuhan dan Sekitarnya .....	67

### BAB IV

Gambar 4. 1. Paket Wisata Cirebon 1 Hari.....	76
Gambar 4. 2. Galeri Seni dan Cenderamata Keraton Kasepuhan .....	79
Gambar 4. 3. UMKM Sekitar Keraton Kasepuhan .....	80
Gambar 4. 4. Wastafel Tempat Cuci Tangan.....	82
Gambar 4. 5. Grafik <i>Scatterplot Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Kepuasan Wisatawan terhadap Kualitas Pelayanan Keraton Kasepuhan Kota Cirebon .....	86
Gambar 4. 6. Kurva Distribusi Normal $\alpha = 5\%$ .....	90
Gambar 4. 7. Seragam Pemandu Wisata.....	100
Gambar 4. 8. Penempatan Logo <i>Partnership</i> .....	115
Gambar 4. 9. Area Parkir Keraton Kasepuhan.....	116
Gambar 4. 10. Genangan Banjir di Area Parkir Keraton pada 15 Februari 2023 .....	117
Gambar 4. 11. Leaflet Pelayanan Paket Wisata Keraton Kasepuhan.....	118
Gambar 4. 12. Informasi yang Tersedia di Loket Pembayaran.....	119
Gambar 4. 13. Tiket Masuk Area Keraton Kasepuhan dan Museum Pusaka .....	120
Gambar 4. 14. Pengarahan Wisatawan oleh Pemandu Wisata.....	121
Gambar 4. 15. Loket Pembayaran Keraton Kasepuhan Kota Cirebon.....	122
Gambar 4. 16. Pengarahan Wisatawan Oleh Pemandu Wisata.....	123
Gambar 4. 17. Grafik Rata-Rata Kepuasan Berdasarkan Usia Responden.....	125