

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Pariwisata.....	5
2.2. Objek Wisata.....	6
2.3. Pengunjung	7
2.3.1. Kategori Pengunjung.....	7
2.3.2. Karakteristik Wisatawan	7
2.4. Kepuasan Pelanggan	9
2.4.1. Pengertian Kepuasan.....	9
2.4.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	10
2.4.3. Faktor-Faktor yang Menunjang Kepuasan.....	11
2.5. Kualitas Pelayanan.....	12
BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	14
3.2. Jenis Data dan Variabel Penelitian.....	14
3.2.1. Jenis Data.....	14
3.2.2. Variabel Penelitian.....	15
3.3. Alat Pengumpulan Data	17

3.3.1.	Kuesioner	17
3.3.2.	Uji Validitas Instrumen Penelitian	18
3.3.3.	Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	21
3.4.	Populasi dan Sampel	22
3.4.1.	Populasi.....	22
3.4.2.	Sampel.....	23
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.5.1.	Observasi.....	24
3.5.2.	Wawancara.....	25
3.5.3.	Studi Literatur	25
3.6.	Teknik Analisis Data.....	28
3.6.1.	Analisis Karakteristik Pengunjung.....	28
3.6.2.	Analisis Kepuasan Pengunjung.....	28
3.6.3.	Analisis Kesenjangan (Gap) Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)	29
3.6.4.	Analisis Hubungan Karakteristik dengan Kepuasan Pengunjung.....	30
3.6.5.	Analisis Kekuatan Hubungan (<i>Contingency Coefficient</i>)	32
3.6.6.	Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	33
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN		36
4.1.	Sejarah Taman Wisata Genilangit.....	36
4.2.	Struktur Organisasi Pengelolaan Taman Wisata Genilangit.....	37
4.3.	Sarana dan Prasarana Taman Wisata Genilangit	38
4.4.	Desa Genilangit.....	48
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		50
5.1.	Analisis Karakteristik Pengunjung Taman Wisata Genilangit.....	50
5.1.1.	Jenis Kelamin Pengunjung.....	50
5.1.2.	Usia Pengunjung	50
5.1.3.	Tingkat Pendidikan Pengunjung	52
5.1.4.	Daerah Asal Pengunjung.....	53
5.1.5.	Motivasi Berkunjung.....	55
5.1.6.	Frekuensi Berkunjung	56
5.2.	Analisis Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Genilangit.....	57
5.3.	Analisis Kesenjangan (Gap) Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)	60
5.4.	Hubungan antara Karakteristik dengan Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Genilangit.....	64

5.4.1.	Hubungan antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pengunjung	64
5.4.2.	Hubungan antara Usia dengan Kepuasan Pengunjung.....	65
5.4.3.	Hubungan antara Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pengunjung.....	66
5.4.4.	Hubungan antara Asal Daerah dengan Kepuasan Pengunjung	67
5.4.5.	Hubungan antara Motivasi Berkunjung dengan Kepuasan Pengunjung ...	68
5.4.6.	Hubungan antara Frekuensi Berkunjung dengan Kepuasan Pengunjung .	69
5.5.	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Taman Wisata Genilangit.....	70
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		82
6.1.	Kesimpulan	82
6.2.	Saran	82
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN.....		89