

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI .....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kerangka Penelitian .....	12
1.5. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.4 Kepuasan Wisatawan .....	18
2.1.6 Aksesibilitas .....	19
2.2.7 Fasilitas / Sarana & Prasarana.....	19
2.2.8 Pengelolaan Llnkungan.....	20
2.2 Keaslian Penelitian.....	21
BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1 Desain Penelitian.....	25

3.2 Jenis dan Sumber Data .....	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.3.1 Kuesioner .....	27
3.3.2 Wawancara .....	27
3.3.3 Observasi .....	28
3.3.4 Studi Pustaka .....	28
3.4 Populasi dan Sampel .....	28
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	29
3.6. Teknik Analisis Data .....	32
3.6.1. Uji validitas .....	32
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	32
3.6.3. <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI) .....	32
<b>BAB IV</b>	
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	41
4.2 Hasil Analisis Deskriptif Penilaian Responden Terhadap Atribut .....	53
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	59
4.4 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	67
4.6. Strategi/Upaya Peningkatan .....	110
4.7. Perencanaan Strategi Pengembangan .....	113
<b>BAB V</b>	
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	115
5.3. Saran .....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	