

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	1
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
INTISARI.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Kerangka Penelitian	10
BAB II.....	11
GAMBARAN UMUM	11
2.1 Kondisi Umum Objek Wisata	11
2.2 Tinjauan Pustaka	18
2.2.1 Pengelolaan Aset.....	18
2.2.2 Pemanfaatan Aset.....	19
2.2.3 Teori Utilitas	21
2.2.4 Kepuasan Wisatawan	22
2.2.5 Pariwisata	23
2.2.6 Situ	23
2.2.7 Komponen Pariwisata dan Konsep 6A	24
2.3 Keaslian Penelitian	28
2.3.1 <i>Benchmarking</i>	35
BAB III	37
METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1 Desain Penelitian	37
3.2 Jenis dan Sumber Data	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data	38

3.3.1	Wawancara.....	38
3.3.2	Kuesioner	39
3.3.3	Observasi.....	39
3.4	Sampel	40
3.5	Definisi Operasional Variabel	41
3.6	Teknik Analisis Data	45
3.6.1	Uji Validitas	45
3.6.2	Uji Reabilitas.....	45
3.6.3	<i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i>	46
3.6.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	47
3.3.4	<i>Benchmarking</i>	50
BAB IV		51
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Karakteristik Responden	51
4.1.1	Jenis Kelamin	51
4.1.2	Usia	52
4.1.3	Wilayah Asal.....	52
4.1.4	Pekerjaan	53
4.1.5	Jarak Ketempat Wisata.....	54
4.1.6	Kendaraan yang digunakan	55
4.1.7	Total Biaya Menuju Situ Wangi	56
4.2	Uji Validitas dan Reabilitas.....	57
4.2.1	Uji Validitas	57
4.2.2	Uji Reabilitas.....	61
4.3	Hasil Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	63
4.4	Hasil Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	67
4.5	Rekomendasi Atribut Yang Perlu Dikembangkan Melalui <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> dan <i>Benchmarking</i>	84
4.5.1	<i>Benchmarking</i> Situ Wangi	84
BAB V.....		98
KESIMPULAN DAN SARAN.....		98
5.1	Kesimpulan.....	98
5.2	Saran	100
DAFTAR PUSTAKA		102

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara Menurut Kabupaten/Kota	1
Tabel 1. 2 Destinasi Wisata Jawa barat Berdasarkan jenis Objek Wisata	2
Tabel 1. 3 Tren Pengunjung Situ Wangi	6
Tabel 2. 1 Keaslian Penelitian.....	28
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 3. 2 Tabel Kriteria Kepuasan Wisatawan.....	47
Tabel 3. 3 Bobot Penilaian Kepentingan dan Kinerja Pada Metode IPA	47
Tabel 4. 1 Karakteristik responden, Wilayah Asal	52
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kepentingan (Importance)	57
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja (Performance)	59
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reabilitas kepentingan (importance).....	61
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja (Performance).....	62
Tabel 4. 6 Hasil Customer Satisfaction Index (CSI).....	63
Tabel 4. 7 Tingkat Kepuasan pada tiap item Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan	67
Tabel 4. 8 Hasil Diagram Kartesius Berdasarkan Kuadran	73
Tabel 4. 9 Benchmarking Situ Wangi	86
Tabel 4. 10 Rekomendasi Atribut Yang Perlu Dikembangkan.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Situ Wangi.....	5
Gambar 1. 2 Kerangka Penelitian	10
Gambar 1. 3 Kerangka Penelitian	10
Gambar 2. 1 Danau Situ Wangi	11
Gambar 2. 2 Danau tampak dekat.....	12
Gambar 2. 3 Tanaman disekitar danau.....	12
Gambar 2. 4 <i>Joging track</i>	12
Gambar 2. 5 salah satu wedding garden.....	12
Gambar 2. 6 Gazebo.....	13
Gambar 2. 7 Colokan Listrik dalam Gazebo.....	13
Gambar 2. 8 Menara Selfie	13
Gambar 2. 9 Akses Jalan.....	14
Gambar 2. 10 Area Parkir	15
Gambar 2. 11 Toilet Umum	15
Gambar 2. 12 Mushola.....	16
Gambar 2. 13 Tempat makan yang sudah tidak beroperasi	17
Gambar 2. 14 Rumah Jaga	17
Gambar 3. 1 Diagram Kartesius Metode Analisis IPA.....	49
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden, Jenis Kelamin	51
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden, Usia.....	52
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden, Pekerjaan	53
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden, Jarak.....	54
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden, Kendaraan.....	55
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden, Total Biaya	56
Gambar 4. 7 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Izin Mencari Data	110
Lampiran 2 Dokumentasi Objek Penelitian	111
Lampiran 3 Lembar Kuisisioner	113
Lampiran 4 Data Responden	119
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Kepentingan (Importance)	120
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Kinerja (Performance)	121
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan (Importance)	122
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja (Performance)	123