

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR ISTILAH	xvi
INTISARI.....	xviii
ABSTRACT.....	xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoretis	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
1.5 Tinjauan Pustaka.....	6
1.6 Landasan Teori.....	9
1.6.1 SERVQUAL.....	10
1.6.3 Model Kano.....	15
1.7 Operasionalisasi Konsep Penelitian.....	17
1.8 Metode Penelitian	19

1.8.1 Metode Pengumpulan Data	19
1.8.2 Instrumen Penelitian.....	21
1.8.3 Penentuan Populasi dan Sampel.....	23
1.8.4 Metode Analisis Data	26
1.9 Sistematika Penulisan	32

BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK WISATA HUTAN PINUS PENGGER

2.1 Gambaran Umum Desa Pengger.....	34
2.1.1 Kondisi Geografis	34
2.1.2 Kondisi Demografis	35
2.1.3 Struktur Pemerintahan Desa Pengger	37
2.2 Gambaran Umum Hutan Pinus Pengger	38
2.2.1 Sejarah.....	38
2.2.2 Tingkat Kunjungan Wisatawan.....	40
2.2.3 Hutan Pinus Pengger Sebagai Destinasi	41
2.2.2.1 Fasilitas dan Jasa Wisata (<i>Amenity</i>)	41
2.2.2.2 Daya Tarik Wisata (<i>Attraction</i>)	48
2.2.2.3 Keterjangkauan (<i>Accessibility</i>).....	51
2.2.2.4 Kelembagaan (<i>Ancillary</i>)	52

BAB III ANALISIS SERVQUAL DAN MODEL KANO

3.1 Karakteristik Wisatawan	56
3.1.1 Usia.....	57
3.1.2 Jenis Kelamin	59
3.1.3 Daerah Asal	60
3.1.4 Pendidikan.....	62
3.1.5 Penghasilan.....	64
3.1.6 Pekerjaan	65
3.1.7 Frekuensi Kunjungan	66
3.2 Analisis SERVQUAL Perbedaan 5 Terhadap Kualitas Pelayanan.....	68
3.2.1 Analisis Perbedaan 5 pada Dimensi <i>Tangibles</i>	69
3.2.2 Analisis Perbedaan 5 pada Dimensi <i>Reliability</i>	70

3.2.3 Analisis Perbedaan 5 pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	72
3.2.4 Analisis Perbedaan 5 pada Dimensi <i>Assurance</i>	73
3.2.5 Analisis Perbedaan 5 pada Dimensi <i>Empathy</i>	75
3.2.6 Analisis Perbedaan 5 SERVQUAL pada Seluruh Dimensi	76
3.3 Analisis Kategori Model Kano	77
3.4 Integrasi Analisis SERVQUAL dan Model Kano	81
3.4.5 Dimensi <i>Tangibles</i>	82
3.4.6 Dimensi <i>Reliability</i>	87
3.4.7 Dimensi <i>Responsiveness</i>	91
3.4.8 Dimensi <i>Assurance</i>	95
3.4.9 Dimensi <i>Empathy</i>	100
 BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	104
4.2 Saran	106
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Wilayah Desa Terong.....	35
Gambar 3. Lapangan Parkir Mobil Selatan.....	42
Gambar 4. Lapangan Parkir Motor Selatan.....	42
Gambar 5. Lapangan Parkir Bis Timur.....	43
Gambar 6. Toilet A.....	44
Gambar 7. Toilet B.....	45
Gambar 8. Musala Tampak dari Luar.....	46
Gambar 9. Deretan Warung Makan.....	47
Gambar 10. Tempat Pertemuan.....	48
Gambar 11. Pemandangan Lanskap dari Hutan Pinus Pengger.....	49
Gambar 12. Contoh Stan Foto.....	50
Gambar 13. Stan Foto Pancawara.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Atribut Layanan Kuesioner	18
Tabel 2. Tabel Evaluasi Kano	28
Tabel 3. Tabulasi Survei Model Kano	29
Tabel 4. Data Kependudukan Desa Terong	36
Tabel 5 Tingkat Kunjungan Wisatawan.....	40
Tabel 6. Daftar Stan Foto	50
Tabel 7. Jadwal Piket Harian Pagi-Sore Petugas	54
Tabel 8. Jadwal Piket Malam Petugas.....	54
Tabel 9. Usia Wisatawan.....	57
Tabel 10. Jenis Kelamin Wisatawan	59
Tabel 11. Daerah Asal Wisatawan	61
Tabel 12. Pendidikan Wisatawan	62
Tabel 13. Penghasilan Wisatawan.....	64
Tabel 14. Pekerjaan Wisatawan	66
Tabel 15. Frekuensi Kunjungan Wisatawan	67
Tabel 16. Analisis Perbedaan 5 pada Dimensi <i>Tangibles</i>	69
Tabel 17. Analisis Perbedaan 5 pada Dimensi <i>Reliability</i>	71
Tabel 18. Analisis Perbedaan 5 pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	72
Tabel 19. Analisis Perbedaan 5 pada Dimensi <i>Assurance</i>	74
Tabel 20. Analisis Perbedaan 5 pada Dimensi <i>Empathy</i>	75
Tabel 21. Analisis Perbedaan 5 SERVQUAL pada Seluruh Dimensi	76
Tabel 22. Tabulasi Survei Model Kano	78
Tabel 23. Tabulasi Survei Model Kano (lanjutan).....	79
Tabel 24. Tabulasi Survei Model Kano (lanjutan).....	80
Tabel 25. Integrasi SERVQUAL dan Model Kano Dimensi <i>Tangibles</i>	82
Tabel 26. Integrasi SERVQUAL dan Model Kano Dimensi <i>Reliability</i>	88
Tabel 27. Integrasi SERVQUAL dan Model Kano Dimensi <i>Responsiveness</i>	92
Tabel 28. Integrasi SERVQUAL dan Model Kano Dimensi <i>Assurance</i>	96
Tabel 29. Integrasi SERVQUAL dan Model Kano Dimensi <i>Empathy</i>	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	111
Lampiran 2. Data Mentah Pernyataan Persepsi Wisatawan.....	119
Lampiran 3. Data Mentah Pernyataan Harapan Wisatawan	128
Lampiran 4. Tabel Evaluasi Kano.....	137

DAFTAR ISTILAH

- Assurance* : Termasuk dalam konsep Lima Dimensi Jasa SERVQUAL yang memiliki arti pengetahuan petugas terhadap produk, keramahtamahan petugas selama memberikan pelayanan dan kemampuan mereka untuk mencerminkan kepercayaan.
- Attractive* : Kategori dalam Model Kano yang berarti suatu atribut layanan ketika memiliki kinerja baik maka akan meningkatkan kepuasan wisatawan secara drastis, namun ketika memiliki kinerja yang buruk maka kepuasan wisatawan tidak akan menurun.
- Emphaty* : Termasuk dalam konsep Lima Dimensi Jasa SERVQUAL yang memiliki arti rasa peduli dan perhatian secara individu yang diberikan kepada wisatawan.
- Indifferent* : Kategori dalam Model Kano yang berarti suatu atribut layanan ketika memiliki kinerja baik tidak akan meningkatkan kepuasan wisatawan dan begitupun sebaliknya.
- Linearity problem*: Metode SERVQUAL mengasumsikan hubungan yang linear antara kepuasan konsumen dan kinerja atribut layanan, pada kenyataannya peningkatan kinerja tidak selalu sebanding dengan peningkatan kepuasan konsumen, justru peningkatan kinerja pada suatu atribut layanan yang tidak terduga sebelumnya dapat meningkatkan peuasan konsumen jauh lebih besar dibandingkan atribut layanan lainnya.
- Must be* : Kategori dalam Model Kano yang berarti suatu atribut layanan ketika memiliki kinerja baik maka tidak akan meningkatkan kepuasan wisatawan di atas netral, namun ketika memiliki kinerja buruk maka akan menurunkan tingkat kepuasan wisatawan.
- One dimensional*: Kategori dalam Model Kano yang berarti suatu atribut layanan ketika memiliki kinerja baik akan meningkat kepuasan wisatawan, namun ketika memiliki kinerja buruk akan

menurunkan tingkat kepuasan wisatawan, naik dan turunnya tingkat kepuasan wisatawan adalah berbanding lurus.

Questionable : Kategori dalam Model Kano yang berarti situasi disaat konsumen merasa ragu mengenai pengaruh kinerja atribut layanan terhadap peningkatan kepuasan mereka.

Reliability : Termasuk dalam konsep Lima Dimensi Jasa SERVQUAL yang memiliki arti kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan penuh tanggung jawab dan sangat teliti.

Responsiveness: Termasuk dalam konsep Lima Dimensi Jasa SERVQUAL yang memiliki arti kesediaan petugas untuk menolong wisatawan dan melayani wisatawan dengan cepat dan tanggap.

Reverse : Kategori dalam Model Kano yang berarti situasi disaat konsumen justru merasa kecewa ketika atribut layanan ada dan sebaliknya konsumen akan merasa puas jika atribut layanan tersebut tidak ada.

Tangible : Termasuk dalam konsep Lima Dimensi Jasa SERVQUAL yang memiliki arti tampilan fisik dari fasilitas yang tersedia dan penampilan dari petugas yang membrikan pelayanan.