

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
INTISARI .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pariwisata .....	7
2.2 Wisata Alam .....	9
2.3 Obyek Wisata .....	11
2.3.1 Pengertian Obyek Wisata .....	11
2.3.2 Syarat-Syarat Obyek Wisata .....	11
2.3.3 Prasarana dan Sarana Obyek Wisata .....	12
2.4 Wisatawan .....	12
2.4.1 Jenis-Jenis Wisatawan .....	15
2.5 Kepuasan .....	16
2.5.1 Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan .....	18
2.6 Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	20
2.7 Pariwisata yang Berkelanjutan ( <i>Sustainable Tourism</i> ) .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Waktu dan Lokasi .....	24
3.2 Alat dan Bahan .....	24
3.3 Variabel Penelitian .....	25
3.4 Analisis Data Indeks Kepuasan Pengunjung ( <i>Customer Statistification Indeks-CSI</i> ) .....	26
3.5 Metode Penarikan Sampling .....	28
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	30
3.7 Proses Pengembangan Instrumen Penelitian .....	32
3.7.1 Uji Validitas Kuesioner .....	32
3.7.2 Uji Reabilitas Kuesioner .....	36
3.8 Tingkat Kesesuaian antara Harapan Pengunjung dengan Kinerja Pengelola terhadap Atribut-Atribut Wisata di	

OWA Tlogo Muncar .....	38
3.9 Menentukan Strategi Pengelolaan OWA Tlogo Muncar untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung .....	39
<b>BAB IV KONDISI UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
4.1 Sejarah dan Luas Kawasan Taman Nasional Gunung Merapi .....	43
4.2 Potensi Fisik Taman Nasional Gunung Merapi .....	44
4.2.1 Lokasi .....	44
4.2.2 Topografi dan Geologis .....	45
4.2.3 Tanah .....	46
4.2.4 Iklim .....	47
4.2.5 Hidrologi .....	47
4.3 Potensi Keanekaragaman Hayati .....	48
4.3.1 Fauna .....	48
4.3.2 Flora .....	48
4.4 Obyek Wisata Alam Tlogo Muncar .....	49
4.5 Sarana, Prasarana, dan Aksesibilitas Obyek Wisata .....	50
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
5.1 Karakteristik Wisatawan .....	54
5.2 Indeks Kepuasan Wisatawan Obyek Wisata Alam Tlogo Muncar .....	61
5.3 Tingkat Kesesuaian antara Kinerja Pengelola dengan Harapan Wisatawan terhadap Atribut-Atribut Wisata .....	63
5.4 Strategi Pengelolaan untuk Meningkatkan Kepuasan Wisatawan .....	66
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	82
6.2 Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	84
<b>LAMPIRAN</b> .....	87

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kriteria Nilai <i>Customer Satusfaction Indeks</i> (CSI) .....	28
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas untuk Tingkat Kinerja (Tingkat Kepuasan) .....	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas untuk Tingkat Kepentingan .....	36
Tabel 3.4 Kriteria untuk Menentukan Tingkat Reliabilitas Instrumen .....	37
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas untuk Tingkat Kinerja .....	37
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas untuk Tingkat Kepentingan .....	38
Tabel 5.1 Karakteristik Wisatawan berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 5.2 Karakteristik Wisatawan berdasarkan Umur .....	57
Tabel 5.3 Karakteristik Wisatawan berdasarkan Asal Kabupaten atau Kota Pengunjung Obyek Wisata TLogo Muncar .....	58
Tabel 5.4 Karakrteristik Pengunjung Berdasarkan Asal Provinsi .....	59
Tabel 5.5 Karakteristik Wisatawan berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	60
Tabel 5.6 Analisis Perhitungan Nilai CSI .....	62
Tabel 5.7 Tingkat Kesesuaian Antara Harapan dan Kinerja .....	65
Tabel 5.8 Rata-Rata Skor Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja .....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Jumlah Kunjungan di Obyek Wisata Alam Tlogo Muncar .....	3
Gambar 3.1	Peta Lokasi Obyek Wisata Alam Tlogo Muncar .....	24
Gambar 3.2	Diagram <i>Cartesius</i> .....	41
Gambar 4.1	Air Terjun Muncar .....	49
Gambar 4.2	Tempat Makan .....	51
Gambar 4.3	(a) Mushola Bagian Depan .....	51
	(b) Mushola Bagian Dalam .....	51
	(c) Tempat Wudhu .....	51
Gambar 4.4	Taman Bermain Anak .....	52
Gambar 4.5	Gazebo .....	52
Gambar 4.6	(a) Tempat Souvenir .....	53
	(b) Tempat Oleh-Oleh .....	53
Gambar 5.1	Hasil Diagram <i>Cartesius</i> .....	68
Gambar 5.2	(a) Gazebo yang rusak sehingga tidak dapat digunakan .....	71
	(b) Jembatan alternatif yang rusak .....	71
Gambar 5.3	Sampah berserakan .....	73
Gambar 5.4	Keaslian dan Keindahan Obyek Wisata Tlogo Muncar .....	74
Gambar 5.5	Aktivitas Monyet .....	76
Gambar 5.6	(a) Petunjuk Arah .....	79
	(b) Jalan menuju Air Terjun Muncar .....	79

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	87
Lampiran 2	Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan .....	89
Lampiran 3	Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan .....	93
Lampiran 4	Hasil Perandoman .....	96