



## Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis Tesis.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xiii
Daftar Singkatan.....	xiv
Intisari.....	xv
<i>Abstract</i> .....	xvi
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Motivasi Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.7 Kontribusi Penelitian.....	11
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	13
1.9 Sistematika Penulisan.....	14
<b>BAB II. LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
2.1. Landasan Teori.....	16
2.1.1 Pariwisata.....	16
2.1.2 Produk wisata.....	20
2.1.3 Kepuasan.....	24
2.1.4 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	28
2.1.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA/analisis kepentingan kerja)</i> ..	29
2.2 Tinjauan Pustaka.....	34
2.3 Kerangka Penelitian.....	38



<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
3.1 Desain Penelitian.....	38
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.3 Populasi dan Sampel.....	39
3.4 Instrumen Penelitian.....	41
3.4.1 Pengujian instrumen penelitian.....	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.3 Teknik Analisis Data.....	46
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 Gambaran Umum Desa Poncosari Kecamatan Srandakan Kabupaten Bantul.....	47
4.1.1 Kondisi geografis.....	47
4.1.2 Kondisi demografis.....	49
4.2 Gambaran Umum Pantai Baru.....	49
4.2.1 Lokasi.....	49
4.2.2 Sejarah.....	49
4.2.3 Komponen produk wisata.....	50
4.3 Karakteristik Wisatawan.....	67
4.3.1 Berdasarkan jenis kelamin.....	67
4.3.2 Berdasarkan usia.....	68
4.3.3 Berdasarkan domisili.....	69
4.3.4 Berdasarkan tingkat pendidikan.....	69
4.3.5 Berdasarkan pekerjaan.....	70
4.3.6 Berdasarkan penghasilan.....	71
4.3.7 Berdasarkan frekuensi kunjungan.....	72
4.3.8 Berdasarkan motivasi kunjungan.....	73
4.3.9 Berdasarkan kegiatan yang dilakukan.....	74
4.3.10 Berdasarkan fasilitas/sarana prasarana yang perlu ditambah.....	74
4.3.11 Berdasarkan permasalahan yang ditemui.....	75
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	75
4.5 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	75
4.6 Analisis Kepentingan Kinerja ( <i>Importance Performance Analysis/IPA</i> ).....	79
4.6.1 Analisis IPA terhadap atraksi.....	86
4.6.2 Analisis IPA terhadap fasilitas/sarana prasarana.....	88
4.6.3 Analisis IPA terhadap komponen aksesibilitas.....	94
4.6.4 Analisis IPA terhadap harga.....	95
4.6.5 Analisis IPA terhadap pelayanan SDM.....	98
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>99</b>
5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Implikasi.....	100
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	100
5.4 Saran.....	101



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Produk Wisata di Pantai Baru Kabupaten Bantul**  
AGNES PRABAWATI D, Suyanto, S.E., M.B.A., Ph.D.

Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Daftar Pustaka.....	103
Lampiran.....	107



## Daftar Tabel

1.1 Jumlah pengunjung objek wisata di Kabupaten Bantul.....	4
1.2 Pendapatan retribusi berdasarkan objek wisata di Kabupaten Bantul.....	4
2.1 Nilai indeks kepuasan wisatawan.....	29
2.2 Bobot penilaian tingkat kepentingan dan kinerja.....	31
3.1 Variabel penelitian.....	41
4.1 Tabulasi silang penghasilan dengan pekerjaan responden.....	71
4.2 Tingkat kepuasan melalui analisis Customer Satisfaction Index (CSI)...	77
4.3 Tingkat kesesuaian kepentingan dan kinerja.....	80
4.4 Skor rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja.....	82
5.1 Usulan perbaikan dan peningkatan komponen produk wisata di Pantai Baru guna meningkatkan wisatawan .....	101



## Daftar Gambar

1.1 DIY dalam tatanan kepariwisataan nasional.....	2
2.1 Diagram kartesius.....	33
4.1 Peta wilayah Desa Poncosari.....	49
4.2 Pemandangan alam di Pantai Baru.....	51
4.3 Deretan perahu para nelayan tampak di tepian pantai.....	51
4.4 Kincir angin yang menjadi keunikan di lokasi Pantai Baru.....	52
4.5 Tempat parkir di sebelah timur pintu masuk.....	53
4.6 Fasilitas toilet/kamar mandi di objek wisata.....	53
4.7 Pos keamanan/SAR di dalam kawasan objek wisata.....	54
4.8 Perahu milik Tim SAR.....	54
4.9 Mushola yang terletak di dekat pintu masuk objek wisata.....	55
4.10 Tempat pertemuan.....	55
4.11 Tempat pertemuan berbentuk joglo.....	56
4.12 <i>All Terrain Vehicle</i> (ATV) yang sedang diparkir.....	56
4.13 Jalur yang dilalui ATV.....	57
4.14 Tempat sampah yang ada di kawasan objek wisata.....	57
4.15 Lokasi yang digunakan untuk outbond.....	58
4.16 Warung makan.....	58
4.17 Tikar yang disediakan oleh pemilik warung makan.....	59
4.18 Deretan lapak yang menjual aneka jajanan.....	59
4.19 Gazebo sederhana yang disediakan oleh pengelola.....	60
4.20 Kios/los cinderamata yang berada di dekat parkir sebelah timur pintu masuk.....	60



4.21 Wahana kolam renang di dalam objek wisata.....	61
4.22 Tempat pelelangan ikan.....	62
4.23 Depot ikan segar.....	62
4.24 JJLS menuju Pantai Baru.....	63
4.25 Jalur keluar objek wisata.....	64
4.26 Salah satu petugas parkir yang sedang bertugas.....	65
4.27 Retribusi parkir mobil di Pantai Baru.....	66
4.28 Diagram jenis kelamin wisatawan.....	67
4.29 Diagram usia wisatawan.....	68
4.30 Diagram domisili wisatawan.....	69
4.31 Diagram tingkat pendidikan wisatawan.....	69
4.32 Diagram pekerjaan wisatawan.....	70
4.32 Diagram penghasilan wisatawan.....	71
4.34 Diagram frekuensi kunjungan wisatawan.....	72
4.35 Diagram motivasi kunjungan wisatawan.....	73
4.36 Diagram kegiatan yang dilakukan wisatawan.....	74
4.37 Diagram fasilitas yang perlu ditambah.....	74
4.38 Diagram permasalahan yang ditemui.....	75
4.39 Hasil analisis IPA terhadap produk wisata di Pantai Baru.....	85
4.40 Hasil analisis IPA terhadap atraksi.....	86
4.41 Hasil analisis IPA terhadap fasilitas/sarana prasarana pendukung.....	88
4.42 Hasil analisis IPA terhadap aksesibilitas.....	94
4.43 Hasil analisis IPA terhadap harga.....	96
4.44 Hasil analisis IPA terhadap pelayanan SDM.....	98



## Daftar Lampiran

1. Kuesioner.....	107
2. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen.....	111



## Daftar Singkatan

ATV	<i>All Terrain Vehicle</i>
BPBD	Badan Penanggulangan Bencana Daerah
CSI	<i>Customer Satisfaction Index</i>
DTW	Daerah Tujuan Wisata
GDP	<i>Gross Domestic Product</i>
IPA	<i>Importance Performance Analysis</i>
JJLS	Jalur Jalan Lintas Selatan
NYIA	<i>New Yogyakarta International Airport</i>
PAD	Pendapatan Asli Daerah
PLTH	Pembangkit Listrik Tenaga <i>Hybrid</i>
SAR	<i>Search and Rescue</i>
TPR	Tempat Pembayaran Retribusi
UNWTO	<i>United Nation World Tourism Organizations</i>