

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Persembahan .....	iii
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Intisari .....	xiv
Abstract .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Pariwisata .....	8
2.2 Wisatawan.....	10
2.3 Taman Wisata Alam.....	12
2.4 Motivasi Wisatawan.....	13
2.5 Kepuasan.....	14
2.6 Faktor-faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan .....	17
2.7 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	18
2.8 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	20
2.9 Kualitas Jasa.....	22

2.10	Dimensi Kualitas Jasa (SERVQUAL) .....	24
2.11	Kerangka Pemikiran .....	27
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
3.2	Alat dan Bahan Penelitian .....	29
3.3	Variabel Penelitian .....	30
3.3.1	Variabel Terikat .....	30
3.3.2	Variabel Bebas .....	30
3.4	Metode Penarikan Sampling .....	31
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	33
3.6	Cara Analisis .....	35
3.6.1	Indeks Kepuasan Pengunjung .....	35
3.6.2	Tingkat Kesesuaian antara Harapan Pengunjung dengan Kinerja Pengelola terhadap Atribut-atribut Wisata di TWA Grojogan Sewu .....	36
3.6.3	Menentukan strategi pengelolaan TWA Grojogan Sewu untuk meningkatkan kepuasan pengunjung .....	37
<b>BAB IV</b>	<b>KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
4.1	Letak, Luas dan Status Kawasan .....	41
4.2	Keadaan Fisik Kawasan .....	42
4.3	Iklm .....	43
4.4	Biotik .....	43
4.3.1	Flora .....	43
4.3.2	Fauna .....	43
4.5	Sarana dan Prasarana Wisata .....	44
4.6	Aksesibilitas .....	45
4.7	Potensi dan Kegiatan Wisata .....	46
4.8	Sosial Ekonomi Penduduk Sekitar .....	46

BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	48
5.1	Karakteristik Wisatawan .....	48
5.1.1	Jenis Kelamin Wisatawan .....	50
5.1.2	Umur Wisatawan .....	50
5.1.3	Pendidikan Wisatawan .....	52
5.1.4	Pekerjaan Wisatawan .....	53
5.1.5	Asal Kota/Daerah Wisatawan .....	54
5.1.6	Cara Mendapatkan Informasi Pariwisata TWA Grojogan Sewu .....	55
5.1.7	Keinginan Berkunjung Kembali .....	56
5.1.8	Keinginan Merekomendasikan Orang Lain untuk Berkunjung ke TWA Grojogan Sewu .....	57
5.1.9	Tingkat Kunjungan Wisatawan .....	58
5.1.10	Transportasi Menuju Lokasi .....	58
5.1.11	Atraksi yang Paling Disukai Responden selama di Lokasi .....	59
5.1.12	Atraksi yang Paling tidak Disukai Responden selama di Lokasi .....	60
5.2	Indeks Kepuasan Pengunjung TWA Grojogan Sewu .....	63
5.3	Tingkat Kesesuaian antara Kinerja Pengelola dengan Harapan Wisatawan .....	65
5.4	Strategi Pengelolaan untuk Meningkatkan Kepuasan Wisatawan .....	67
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN .....	91
6.1	Kesimpulan .....	91
6.2	Saran .....	92
	DAFTAR PUSTAKA .....	93
	LAMPIRAN .....	95

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Ranking Urutan Penerimaan Devisa Tahun 2007 – 2009.....	1
Tabel 1.2 Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara di Indonesia pada Tahun 2001 – 2008.....	3
Tabel 3.1 Dimensi dan Atribut dalam Penelitian Kualitas Pelayanan .....	30
Tabel 4.1 Jenis Sarana dan Prasarana di TWA Grojogan Sewu .....	44
Tabel 4.2 Mata Pencaharian Penduduk Kelurahan Tawangmangu.....	47
Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden .....	50
Tabel 5.2 Umur Responden.....	51
Tabel 5.3 Pendidikan Responden .....	52
Tabel 5.4 Pekerjaan Responden .....	53
Tabel 5.5 Asal Kota/Daerah Responden .....	54
Tabel 5.6 Cara Mendapatkan Informasi Pariwisata TWA Grojogan Sewu .....	56
Tabel 5.7 Keinginan Berkunjung Kembali.....	57
Tabel 5.8 Keinginan Merekomendasikan Orang Lain untuk Berkunjung ke TWA Grojogan Sewu.....	57
Tabel 5.9 Tingkat Kunjungan Responden.....	58
Tabel 5.10 Transportasi Menuju Lokasi .....	59
Tabel 5.11 Atraksi yang Paling Disukai Responden selama di Lokasi.....	59
Tabel 5.12 Atraksi yang Paling tidak Disukai Responden selama di Lokasi.....	61
Tabel 5.13 Perhitungan CSI/IKP.....	63
Tabel 5.14 Tingkat Kesesuaian antara Kinerja Pengelola dengan Harapan Pengunjung.....	66

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Siklus Kepuasan Pelanggan.....	23
Gambar 2.2 Lima Kriteria Penentu Kualitas Jasa Pelayanan Taman Wisata Alam Grojogan Sewu .....	28
Gambar 3.2 Diagram Cartecius .....	39
Gambar 5.1 Air Terjun Grojogan Sewu .....	60
Gambar 5.2 Gangguan monyet paling ditakuti pengunjung.....	62
Gambar 5.3 Kuadran Harapan-Kinerja .....	69
Gambar 5.4 Tumpukan Sampah di dalam Kawasan .....	74
Gambar 5.5 Kondisi Tempat Duduk yang Sudah tidak Layak.....	75
Gambar 5.6 Salah Satu <i>Shelter</i> di Tepi Jalan Setapak .....	76
Gambar 5.7 Bentuk Perhatian Petugas terhadap Pengunjung yang Terkilir .....	77
Gambar 5.8 Atraksi Monyet Ekor Panjang yang Menarik Perhatian Pengunjung.....	84
Gambar 5.9 Kerapian dan kebersihan penampilan petugas mencerminkan <i>image</i> perusahaan .....	85
Gambar 5.10 Berbagai Alternatif Tindakan Konsumen Akibat Ketidakpuasan .....	87

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Peta Lokasi TWA Grojogan Sewu .....	96
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	97
Lampiran 3. Data Responden.....	100
Lampiran 4. Data Pengunjung Taman Wisata Alam Grojogan Sewu Tahun 2001-2010.....	106
Lampiran 5. Perhitungan Penilaian Kinerja/Pelaksanaan .....	107
Lampiran 6. Perhitungan Penilaian Harapan/Kepentingan.....	108
Lampiran 7. Surat Izin Masuk Kawasan Konservasi (SIMAKSI).....	109
Lampiran 8. Brosur TWA Grojogan Sewu .....	110
Lampiran 9. Dokumentasi Penelitian.....	111