UNIVERSITAS
GADJAH MADA

KEPUASAN WISATAWAN DI OBYEK WISATA ALAM CURUG SEWU, KABUPATEN KENDAL
Probo Susanto, Kaharuddin
Universitas Gadjah Mada, 2013 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL vii
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR LAMPIRAN iix
INTISARI x
ABSTRACT xi
BAB IPENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Pertanyaan Penelitian 4
C. Tujuan Penelitian 4
D. Manfaat Penelitian 4
BAB IITINJAUAN PUSTAKA 5
A. Obyek Wisata 5
B. Wisatawan 7
C. Kepuasan 8
D. Mengukur Kepuasan Pelanggan 11
E. Kualitas Jasa 14
F. Kelembagaan Pengelola Obyek Wisata Alam 15
BAB IIIMETODE PENELITIAN 18
A. Lokasi dan Waktu Penelitian 18
B. Alat dan Bahan Penelitian 19
C. Variabel Penelitian 19
D. Metode Penarikan Sampling 20
E. Metode Pengumpulan Data 22

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

KEPUASAN WISATAWAN DI OBYEK WISATA ALAM CURUG SEWU, KABUPATEN KENDAL
Probo Susanto, Kaharuddin
Universitas Gadjah Mada, 2013 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

F. Analisis Data 25

1.*Institusional Development Framework* (IDF) 25

2. Indeks Kepuasan Pengunjung (*Customer Satisfaction Index*-CSI) 28

3. Tingkat Kesesuaian antara Harapan Wisatawan dengan Kinerja Pengelola terhadap Atribut-atribut Wisata di Obyek Wisata Alam Curug Sewu 30

4. Menentuka Strategi Pengelolaan Obyek Wisata Alam Curug Sewu untuk Meningkatkan Kepuasan Wisatawan 31

BAB IVHASIL DAN PEMBAHASAN 35

A. Karakteristik Wisatawan 35

B. Tingkat Perkembangan Kelembagaan dalam Pengelolaan Pariwisata di Obyek Wisata Alam Curug Sewu..... 42

C. Indeks Kepuasan Pengunjung Obyek Wisata Alam Curug Sewu..... 47

D. Tingkat Kesesuaian antara Kinerja Pengelola dengan Harapan Wisatawan terhadap Atribut-Atribut Wisata..... 50

E. Strategi Pengelolaan untuk Meningkatkan Kepuasan Wisatawan 51

BAB VKESIMPULAN DAN SARAN..... 64

A. Kesimpulan..... 64

B. Saran..... 65

DAFTAR PUSTAKA 66

LAMPIRAN..... 68

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

KEPUASAN WISATAWAN DI OBYEK WISATA ALAM CURUG SEWU, KABUPATEN KENDAL
Probo Susanto, Kaharuddin
Universitas Gadjah Mada, 2013 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Halaman

1. Jumlah Kunjungan Wisatawan di Obyek Wisata Alam Curug Sewu Perum Perhutani KPH Kendal Tahun 2007-2012 2
2. Skema Matriks IDF 25
3. Penetapan Nilai Bobot dari Komponen Kunci IDF 25
4. Penilaian Tingkat Kelembagaan 26
5. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) 30
6. Jumlah Wisatawan Obyek Wisata Alam Curug Sewu tahun 2006-2012.. 36
7. Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin 37
8. Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Umur..... 38
9. Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... 39
10. Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Daerah Asal 40
11. Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Pekerjaan 41
12. Penafsiran Indeks IDF KPH kendal..... 42
13. Jumlah Persebaran Titik Komponen Kunci KPH Kendal..... 45
14. Analisis Perhitungan CSI..... 48
15. Tingkat Kesesuaian antara Harapan dan Kinerja 51
16. Rata-Rata Skor Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja 53

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

KEPUASAN WISATAWAN DI OBYEK WISATA ALAM CURUG SEWU, KABUPATEN KENDAL
Probo Susanto, Kaharuddin
Universitas Gadjah Mada, 2013 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Peta Lokasi Obyek Wisata Alam Curug Sewu 18
2. Skema Grafik Sasaran Prioritas 27
3. Diagram Cartesius..... 33
4. Grafik Sasaran Prioritas KPH kendal..... 44
5. Grafik Karakteristik Wisatawan yang Puas dan Tidak Puas..... 49
6. Kuadran Kinerja-Harapan 54
7. Tumpukan Sampah di Obyek Wisata Alam Curug Sewu..... 56
8. Kondisi Jalan didalam Kawasan Obyek Wisata Alam Curug Sewu..... 57

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

KEPUASAN WISATAWAN DI OBYEK WISATA ALAM CURUG SEWU, KABUPATEN KENDAL
Probo Susanto, Kaharuddin
Universitas Gadjah Mada, 2013 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

1. Kuisioner Penelitian 69
2. Matriks IDF Kesatuan Pemangkuan Hutan Kendal 71
3. Hasil Penilaian Rata-rata Kinerja Pengelola 79
4. Hasil Penilaian Rata-rata Harapan Wisatawan 82