

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiviv
INTISARI.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Wisatawan	10
B. Kepuasan	12
C. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	14
D. Cara Mengukur Kepuasan Wisatawan	16
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	19
B. Subjek dan Alat Penelitian	20
C. Sumber Data dan Variabel Penelitian	21

D. Metode Penentuan Responden	22
F. Analisis Data	26
1. Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan.....	26
2. Analisis Kesenjangan (Gap)	28
3. Analisis Perbedaan Kepuasan Wisatawan	29
4. Analisis Hubungan Profil Wisatawan dan Kepuasan.....	29
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Kondisi Kawasan	31
B. Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan.....	45
C. Analisis Gap	49
D. Analisis Perbedaan Kepuasan Wisatawan	55
E. Hubungan Kepuasan dan Profil Wisatawan.....	77
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan di Kawasan Wisata Baturraden Kabupaten Banyumas Tahun 2010-2012.....	4
Tabel 2. Jumlah Kunjungan Wisatawan di Obyek Wisata Baturraden dan Wana Wisata Baturraden Kabupaten Banyumas Tahun 2010-2013	5
Tabel 3. Klasifikasi Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	28
Tabel 4. Analisis Kesenjangan.....	29
Tabel 5. Jumlah Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin di Obyek Wisata Baturraden dan Wana Wisata Baturraden	34
Tabel 6. Jumlah Wisatawan Berdasarkan Umur di Obyek Wisata Baturraden	35
Tabel 7. Jumlah Wisatawan Berdasarkan Umur di Wana Wisata Baturraden.....	36
Tabel 8. Jumlah Wisatawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Obyek Wisata Baturraden	37
Tabel 9. Jumlah Wisatawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Wana Wisata Baturraden	38
Tabel 10. Jumlah Wisatawan Berdasarkan Daerah Asal di Obyek Wisata Baturraden	40
Tabel 11. Jumlah Wisatawan Berdasarkan Daerah Asal di Wana Wisata Baturraden	42
Tabel 12. Jumlah Wisatawan Berdasarkan Jenis Pekerjaan di Obyek Wisata Baturraden	43
Tabel 13. Jumlah Wisatawan Berdasarkan Jenis Pekerjaan di Wana Wisata Baturraden	44
Tabel 14. Tingkat Kepuasan Wisatawan di Obyek Wisata Baturraden.....	47
Tabel 15. Tingkat Kepuasan Wisatawan di Wana Wisata Baturraden.....	48
Tabel 16. Analisis Gap Obyek Wisata Baturraden dan Wana Wisata Baturraden	50
Tabel 17. Hasil Uji <i>Mann Whitney</i> perbandingan kepuasan antara wisatawan di Obyek Wisata Baturraden dan Wana Wisata Baturraden	56

Tabel 18. Rekapitulasi Faktor yang Mempengaruhi Perbedaan Kepuasan Wisatawan di Obyek Wisata Baturraden dan Wana Wisata Baturraden	57
Tabel 19. Rekap Data Rata-rata Kepuasan Wisatawan Berdasarkan Profil Wisatawan di Obyek Wisata Baturraden	79
Tabel 20. Rekap Data Hasil Chi Kuadrat Hubungan antara Profil Wisatawan dengan Kepuasan di Obyek Wisata Baturraden	80
Tabel 21. Rekap Data Rata-rata Kepuasan Wisatawan Berdasarkan Profil Wisatawan di Wana Wisata Baturraden	82
Tabel 22. Rekap Data Hasil Chi Kuadrat Hubungan antara Profil Wisatawan dengan Kepuasan di Wana Wisata Baturraden	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Denah Lokasi Obyek Wisata Baturraden dan Wana Wisata Baturraden	20
Gambar 2. Grafik Umur Wisatawan di Obyek Wisata Baturraden.....	35
Gambar 3. Grafik Umur Wisatawan di Wana Wisata Baturraden.....	36
Gambar 4. Grafik Tingkat Pendidikan Wisatawan di Obyek Wisata Baturraden	37
Gambar 5. Grafik Tingkat Pendidikan Wisatawan di Wana Wisata Baturraden.....	38
Gambar 6. Grafik Domisili Wisatawan Berdasarkan Jarak Tempuh ke Obyek Wisata Baturraden	41
Gambar 7. Grafik Domisili Wisatawan Berdasarkan Jarak Tempuh ke Wana Wisata Baturraden	42
Gambar 8. Grafik Jenis Pekerjaan Wisatawan di Obyek Wisata Baturraden.....	43
Gambar 9. Grafik Jenis Pekerjaan Wisatawan di Wana Wisata Baturraden	44
Gambar 10. Sampah yang Dibuang Sembarangan oleh Wisatawan di Wana Wisata Baturraden	52
Gambar 11. Keindahan dan Keaslian Pemandangan di (a) Obyek Wisata Baturraden dan (b) Wana Wisata Baturraden.....	58
Gambar 12. Kebersihan di Obyek Wisata Baturraden.....	60
Gambar 13. Kebersihan di Wana Wisata Baturraden	61
Gambar 14. Kondisi Jalan Setapak dan <i>Shelter</i> / Tempat Istirahat bagi Wisatawan di Obyek Wisata Baturraden	62
Gambar 15. Kondisi Jalan Setapak dan <i>Shelter</i> / Tempat Istirahat bagi Wisatawan di Wana Wisata Baturraden.....	62
Gambar 16. Kondisi Objek di Obyek Wisata Baturraden.....	63
Gambar 17. Kondisi Objek di Wana Wisata Baturraden.....	64
Gambar 18. Kondisi Fisik Fasilitas di Obyek Wisata Baturraden.....	67
Gambar 19. Kondisi Fisik Fasilitas di Wana Wisata Baturraden	68
Gambar 20. Kebersihan, Kerapihan, dan Kenyamanan Fasilitas di Obyek Wisata Baturraden	69

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	92
Lampiran 2. Hasil Penilaian Rata-rata Kinerja di Obyek Wisata Baturraden	94
Lampiran 3. Hasil Penilaian Rata-rata Harapan di Obyek Wisata Baturraden.....	95
Lampiran 4. Hasil Penilaian Rata-rata Kinerja di Wana Wisata Baturraden	96
Lampiran 5. Hasil Penilaian Rata-rata Harapan di Wana Wisata Baturraden	97
Lampiran 6. <i>Output rank Mann Whitney Test</i> Tiap atribut	98
Lampiran 7. <i>Output</i> Tes Statistik Perbedaan Kepuasan Tiap Atribut	99
Lampiran 8. <i>Output</i> Tes Statistik Hubungan Kepuasan dan Umur Wisatawan di Obyek Wisata Baturraden	100
Lampiran 9. <i>Output</i> Tes Statistik Hubungan Kepuasan dan Jenis Kelamin Wisatawan di Obyek Wisata Baturraden	100
Lampiran 10. <i>Output</i> Tes Statistik Hubungan Kepuasan dan Pendidikan Wisatawan di Obyek Wisata Baturraden	101
Lampiran 11. <i>Output</i> Tes Statistik Hubungan Kepuasan dan Pekerjaan Wisatawan di Obyek Wisata Baturraden	102
Lampiran 12. <i>Output</i> Tes Statistik Hubungan Kepuasan dan Daerah Asal Wisatawan di Obyek Wisata Baturraden	102
Lampiran 13. <i>Output</i> Tes Statistik Hubungan Kepuasan dan Umur Wisatawan di Wana Wisata Baturraden	103
Lampiran 14. <i>Output</i> Tes Statistik Hubungan Kepuasan dan Umur Wisatawan di Obyek Wisata Baturraden	103
Lampiran 15. <i>Output</i> Tes Statistik Hubungan Kepuasan dan Jenis Kelamin Wisatawan di Wana Wisata Baturraden	104
Lampiran 16. <i>Output</i> Tes Statistik Hubungan Kepuasan dan Pendidikan Wisatawan di Wana Wisata Baturraden	104
Lampiran 17. <i>Output</i> Tes Statistik Hubungan Kepuasan dan Pekerjaan Wisatawan di Wana Wisata Baturraden	105
Lampiran 18. <i>Output</i> Tes Statistik Hubungan Kepuasan dan Daerah Asal Wisatawan di Wana Wisata Baturraden	106