

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT.....	xiii
 I. PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Permasalahan.....	6
1.3 Tujuan.....	8
1.4 Manfaat.....	8
 II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	 9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Kesenjangan antara Kinerja dan Harapan Pengunjung Agrowisata	9
2.1.2 Kepentingan Atribut Berdasarkan Dimensi Kualitas Jasa	11
2.1.3 Prioritas Dimensi Kualitas Jasa pada Agrowisata.....	15
2.1.4 Peran Komunitas dan Swasta dalam Pengelolaan Ekowisata dan Agrowisata	17
2.2 Landasan Teori.....	20
2.2.1 Dimensi Kualitas Jasa	20
2.2.2 Kualitas Layanan.....	26
2.2.3 Kepuasan.....	27
2.2.4 Agrowisata	29
2.2.5 <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	33
2.2.6 Importance Performance Analysis (IPA).....	34
2.2.7 Kano	35
2.2.8 Integrasi IPA dan Kano	36
2.3 Kerangka Pemikiran.....	37
2.4 Hipotesis	40
 III. METODE PENELITIAN	 41
3.1 Metode Dasar	41
3.2 Metode Pengambilan Sampel	41
3.2.1 Lokasi Penelitian	41
3.2.2 Sampel Responden.....	41
3.3 Sumber dan Jenis Data.....	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data	43

3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	44
3.6 Metode Analisis Data	48
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	48
3.6.2 Pengukuran Kesenjangan antara Kinerja dan Harapan Pengunjung terhadap Dimensi Kualitas Jasa Agrowisata Setiya Aji <i>Farm Flower</i> Menggunakan <i>Servqual</i>	49
3.6.3 Pengukuran Kepentingan Relatif Atribut Dimensi Kualitas Jasa Agrowisata Setiya Aji <i>Flower Farm</i> Menggunakan IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	50
3.6.4 Pengukuran Prioritas Dimensi Kualitas Jasa Agrowisata Setiya Aji <i>Flower Farm</i> Menggunakan IPA dan Kano	51
IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	53
4.1 Keadaan Geografis	53
4.2 Gambaran Umum Setiya Aji <i>Flower Farm</i>	55
4.3 Pengelolaan Agrowisata Setiya Aji <i>Flower Farm</i> Berdasarkan Komunitas	56
4.4 Perkembangan Pengunjung dan Keuangan Agrowisata Setiya Aji <i>Flower Farm</i>	56
4.4.1 Perkembangan Pengunjung	56
4.4.2 Perkembangan Keuangan Agrowisata Setiya Aji <i>Flower Farm</i>	58
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	62
5.1 Karakteristik Responden	62
5.1.1 Jenis Kelamin.....	63
5.1.2 Usia.....	65
5.1.3 Daerah Asal	66
5.1.4 Tingkat Pendidikan.....	68
5.1.5 Pekerjaan.....	69
5.1.6 Pendapatan.....	70
5.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	71
5.3 Kesenjangan antara Kinerja dan Harapan Pengunjung Terhadap Dimensi Kualitas Jasa Agrowisata Setiya Aji <i>Flower Farm</i>	72
5.3.1 Kesenjangan antara Kinerja dan Harapan Pengunjung Terhadap Dimensi Berwujud	72
5.3.2 Kesenjangan antara Kinerja dan Harapan Pengunjung Terhadap Dimensi Keandalan	76
5.3.3 Kesenjangan antara Kinerja dan Harapan Pengunjung Terhadap Dimensi Ketanggapan.....	78
5.3.4 Kesenjangan antara Kinerja dan Harapan Pengunjung Terhadap Dimensi Jaminan	80
5.3.5 Kesenjangan antara Kinerja dan Harapan Pengunjung Terhadap Dimensi Empati.....	82

5.4 Signifikan Kesenjangan Dimensi Kualitas Jasa Agrowisata Setiya Aji <i>Flower Farm</i>	84
5.5 Kepentingan Relatif Atribut Layanan Jasa Berdasarkan Dimensi Kualitas Jasa Agrowisata Setiya Aji <i>Flower Farm</i>	86
5.5.1 Kepentingan Relatif Atribut Layanan Jasa Kuadran A	87
5.5.2 Kepentingan Relatif Atribut Layanan Jasa Kuadran B	88
5.5.3 Kepentingan Relatif Atribut Layanan Jasa Kuadran C	90
5.5.4 Kepentingan Relatif Atribut Layanan Jasa Kuadran D	92
5.6 Prioritas Layanan Jasa yang Perlu Ditingkatkan Berdasarkan Dimensi Kualitas Jasa Agrowisata Setiya Aji <i>Flower Farm</i>	93
5.6.1 Prioritas Layanan Jasa Dimensi Berwujud	94
5.6.2 Prioritas Layanan Jasa Dimensi Keandalan.....	96
5.6.3 Prioritas Layanan Jasa Dimensi Ketanggapan	97
5.6.4 Prioritas Layanan Jasa Dimensi Jaminan	98
5.6.5 Prioritas Layanan Jasa Dimensi Empati	100
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	103
6.1 Kesimpulan	103
6.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	109

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Atribut Dex	10
Tabel 2.2.	Produk Wisata.....	18
Tabel 3.1.	Penentuan Kategori Kano	52
Tabel 3.2.	Contoh Tabulasi Kategori Kano.....	52
Tabel 4.1.	Banyaknya Pengunjung di Tempat Rekreasi.....	53
Tabel 4.2.	Luas Penggunaan Lahan Desa Jetis Kecamatan Bandungan	54
Tabel 4.3.	Penggunaan Lahan Sawah	54
Tabel 4.4.	Penggunaan Lahan Bukan Sawah	54
Tabel 4.5.	Penggunaan Lahan Bukan Pertanian.....	54
Tabel 4.6	Perkembangan Pengunjung	57
Tabel 4.7	Penerimaan Agrowisata Setiya Aji <i>Flower Farm</i>	58
Tabel 5.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 5.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	65
Tabel 5.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal.....	67
Tabel 5.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	69
Tabel 5.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel 5.6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	70
Tabel 5.7	Kesenjangan antara Kinerja dan Harapan Pengunjung Terhadap Dimensi Berwujud	73
Tabel 5.8	Kesenjangan antara Kinerja dan Harapan Pengunjung Terhadap Dimensi Keandalan	76
Tabel 5.9	Kesenjangan antara Kinerja dan Harapan Pengunjung Terhadap Dimensi Ketanggapan	78
Tabel 5.10.	Kesenjangan antara Kinerja dan Harapan Pengunjung Terhadap Dimensi Jaminan.....	80
Tabel 5.11.	Kesenjangan antara Kinerja dan Harapan Pengunjung Terhadap Dimensi Empati.....	82
Tabel 5.12	Hasil Uji <i>Shapiro Wilk</i>	85
Tabel 5.13	Rata-rata Kinerja dan Harapan	85
Tabel 5.14	Signifikan Kesenjangan antara Kinerja dan Harapan	85
Tabel 5.15.	Prioritas Layanan Jasa Dimensi Berwujud	94
Tabel 5.16.	Prioritas Layanan Jasa Dimensi Keandalan	96
Tabel 5.17.	Prioritas Layanan Jasa Dimensi Ketanggapan	97
Tabel 5.18.	Prioritas Layanan Jasa Dimensi Jaminan.....	99
Tabel 5.19	Prioritas Layanan Jasa Dimensi Empati	101

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Teks	Halaman
Gambar 2.1.	Struktur Organisasi Sabila Farm.....	20
Gambar 2.2.	Kuadran IPA.....	34
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran Analisis Kualitas Jasa.....	39
Gambar 5.1.	Hasil Pengukuran IPA Pada Agrowisata Setiya Aji <i>Flower Farm</i> ...	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Peta Wilayah Kecamatan Bandungan	110
Lampiran 2. Hasil Pengujian Validitas Indikator Kesenjangan (Kinerja).....	111
Lampiran 3. Hasil Pengujian Validitas Indikator Kesenjangan (Harapan)	112
Lampiran 4. Hasil Pengujian Validitas Indikator Prioritas <i>Functional</i> <i>Question</i>	113
Lampiran 5. Hasil Pengujian Validitas Indikator Prioritas <i>Dysfunctional</i> <i>Question</i>	114
Lampiran 6. Hasil Pengujian Reliabilitas Menggunakan <i>Alpha Cronbach</i>	114
Lampiran 7. Hasil Analisis <i>Gap</i>	115
Lampiran 8. Hasil Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>).....	117
Lampiran 9. Hasil Kano.....	119
Lampiran 10. Hasil Integrasi IPA dan Kano.....	121