



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN PENGANTAR	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan	6
1.4. Kegunaan Penelitian	7
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	8
2.1. Tinjauan Pustaka	8
2.1.1. Proses Pengambilan Keputusan	9
2.1.2. Tingkat Kepuasan Pengunjung	10
2.1.3. Atribut Kepuasan Pengunjung	11
2.2. Landasan Teori	14
2.2.1. Teori Konsumsi	14
2.2.2. Karakteristik Konsumen	15
2.2.3. Perilaku Konsumen	15



2.2.4.	Proses Pengambilan Keputusan.....	16
2.2.5.	Atribut Kepuasan Konsumen .....	21
2.2.6.	Kepuasan Konsumen .....	22
2.2.7.	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	24
2.2.8.	Indeks Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction Index</i> ) .....	26
2.3.	Kerangka Pemikiran .....	26
2.4.	Hipotesis Penelitian .....	28
III.	METODE PENELITIAN .....	29
3.1.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.2.	Jenis dan Sumber Data.....	29
3.3.	Metode Penentuan Sampel .....	30
3.4.	Metode Pengumpulan Data .....	31
3.5.	Metode Analisis Data.....	31
3.5.1.	Uji Validitas .....	31
3.5.2.	Uji Reliabilitas.....	32
3.5.3.	Metode Analisis Data untuk Menjawab Tujuan Pertama – Analisis Deskriptif .....	33
3.5.4.	Metode Analisis Data untuk Menjawab Tujuan Kedua – <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	34
3.5.5.	Metode Analisis Data untuk Menjawab Tujuan Ketiga – <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	35
3.5.6.	Perhitungan Tingkat Kesenjangan Analisis (GAP) .....	36
3.6.	Identifikasi Atribut.....	36
3.7.	Asumsi dan Pembatasan Masalah.....	37
3.7.1.	Asumsi .....	37
3.7.2.	Pembatasan Masalah.....	38
IV.	GAMBARAN UMUM AGROWISATA NGLANGGERAN .....	39



4.1.	Sejarah Agrowisata Nglanggeran .....	39
4.2.	Keadaan Fisik .....	40
4.3.	Peta Agrowisata Nglanggeran .....	41
4.4.	Visi dan Misi Agrowisata Nglanggeran.....	41
4.5.	Struktur Pengurus Agrowisata Nglanggeran.....	42
4.6.	Agrowisata Nglanggeran.....	43
4.6.1.	Daya Tarik Agrowisata Nglanggeran .....	43
4.6.2.	Kegiatan Agrowisata Nglanggeran.....	43
4.6.3.	Produk Agrowisata Nglanggeran .....	45
V.	KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	46
5.1.	Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
5.2.	Identifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	46
5.3.	Identifikasi Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	47
5.4.	Identifikasi Responden Berdasarkan Lama Pendidikan .....	48
5.5.	Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
5.6.	Identifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	49
5.7.	Identifikasi Responden Berdasarkan Asal Daerah .....	50
VI.	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	51
6.1.	Proses Pengambilan Keputusan Pengunjung Agrowisata Nglanggeran .	51
6.1.1.	Pengenalan Kebutuhan.....	52
6.1.2.	Pencarian Informasi .....	55
6.1.3.	Evaluasi Alternatif.....	58
6.1.4.	Keputusan Pembelian .....	60
6.1.5.	Evaluasi Pasca Pembelian.....	65
6.2.	Analisis Kepentingan - Kinerja ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) ...	67
6.2.1.	Atribut dalam Kuadran A.....	70



6.2.2.	Atribut dalam Kuadran B .....	71
6.2.3.	Atribut dalam Kuadran C .....	74
6.2.4.	Atribut dalam Kuadran D .....	77
6.3.	Indeks Kepuasan Pengunjung Agrowisata Nglanggeran .....	78
6.4.	Analisis Gap .....	80
VII.	KESIMPULAN DAN SARAN .....	84
7.1.	Kesimpulan .....	84
7.2.	Saran .....	85
	DAFTAR PUSTAKA .....	87
	LAMPIRAN .....	90