

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Keaslian Penelitian .....	6
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI .....	8
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1 Agrowisata .....	8
2.1.2 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Dasar Teori .....	17
2.2.1 Kualitas Layanan .....	17
2.2.2 Penilaian Kinerja .....	19
2.2.3 Manajemen Strategi .....	21
2.3 Kerangka Pemikiran .....	24
2.4 Hipotesis .....	27
III. METODE PENELITIAN .....	28
3.1 Metode Dasar Penelitian.....	28
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	28
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	28
3.4 Cara Pengumpulan Data.....	29
3.5 Cara Penentuan Sampel .....	29
3.6 Pengujian Instrumen Penelitian .....	30

3.6.1	Uji Validitas .....	31
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	31
3.7	Metode Analisis Data .....	32
3.7.1	Analisis <i>Service Quality</i> .....	32
3.7.2	Pembobotan, skoring dan kategori kualitas layanan .....	34
3.7.3	Analisis <i>Balanced Scorecard</i> .....	34
3.7.4	Analisis SWOT.....	38
IV.	GAMBARAN UMUM .....	41
4.1	Keadaan Geografis.....	41
4.2	Sejarah.....	41
4.3	Struktur Organisasi. ....	42
4.4	Tenaga Kerja .....	43
4.5	Fasilitas Wisata Agro Wonosari .....	45
V.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	47
5.1	.Karakteristik Pelanggan .....	47
5.2	.Kualitas Layanan .....	49
5.2.1	Uji Validitas dan Realibilitas .....	49
5.2.2	Hasil Pengukuran Variabel <i>Service Quality</i> .....	51
5.3	.Penilaian Kinerja .....	57
5.3.1	Perspektif Keuangan .....	57
5.3.2	Perspektif Pelanggan .....	63
5.3.3	Perspektif Bisnis Internal .....	64
5.3.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	65
5.3.5	Penyusunan <i>Scorecard</i> dan perhitungan KPI .....	67
5.3.6	Kategori Kinerja Wisata Agro Wonosari .....	69
5.4	.Strategi Pengembangan.....	70
5.4.1	Identifikasi Faktor-Faktor Strategi .....	70
5.4.2	Analisis Faktor-aktor Strategis .....	72
5.5	.Pengujian Kuesioner Analisis SWOT.....	85
5.5.1	Uji Validitas .....	85
5.5.2	Uji Reliabilitas .....	86
5.6	.Analisis SWOT.....	87
5.6.1	Analisis Faktor Lingkungan Internal .....	88
5.6.2	Analisis Faktor Lingkungan Eksternal .....	90
5.6.3	Perumusan Strategi Pengembangan .....	92



VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 .Kesimpulan .....	101
6.2 .Saran .....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN-LAMPIRAN	