



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	5
2.1. Tinjauan Pustaka	5
2.2. Landasan Teori.....	10
2.3. Kerangka Pemikiran	16
2.4. Hipotesis	17
III. METODE PENELITIAN	18
3.1. Metode Dasar	18
3.2. Metode Pengambilan Sampel.....	18
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	18
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	18
3.5. Asumsi dan Pembatasan Masalah	19
3.6. Definisi dan Pengukuran Variabel	19
3.7. Uji Instrumen Data	20



3.8. Metode Analisis Data	22
IV. GAMBARAN UMUM AGROWISATA BHUMI MERAPI.....	28
4.1. Sejarah Agrowisata Bhumi Merapi	28
4.2. Visi dan Misi Agrowisata Bhumi Merapi	28
4.3. Struktur Organisasi Agrowisata Bhumi Merapi.....	29
4.4. Fasilitas Wisata	30
V. KARAKTERISTIK PENGUNJUNG AGROWISATA BHUMI MERAPI.....	45
5.1. Identitas Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin	45
5.2. Identitas Pengunjung Berdasarkan Umur	45
5.3. Identitas Pengunjung Berdasarkan Asal Daerah	46
5.4. Identitas Pengunjung Berdasarkan Tingkat Pendidikan	46
5.5. Identitas Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan dan Frekuensi Berwisata dalam Satu Tahun Terakhir	47
5.6. Identitas Pengunjung Berdasarkan Pendapatan/Kiriman per Bulan.....	48
5.7. Identitas Pengunjung Berdasarkan Status Pernikahan.....	49
5.8. Identitas Pengunjung Berdasarkan Transportasi yang Digunakan.....	49
5.9. Identitas Pengunjung Berdasarkan Jarak dari Rumah ke Agrowisata Bhumi Merapi dan Rekan Berkunjung.....	50
5.10. Identitas Pengunjung Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Agrowisata Bhumi Merapi ...	51
VI. HASIL DAN PEMBAHASAN	52
6.1. Atribut Kualitas Layanan yang Prioritas untuk Diperbaiki	52
6.2. Tingkat Kepuasan Pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi	64
6.3. Korelasi Karakteristik Pengunjung dengan Kesenjangan antara Harapan dan Kinerja Atribut Kualitas Layanan Agrowisata Bhumi Merapi	67
VII. KESIMPULAN DAN SARAN	73
7.1. Kesimpulan.....	73
7.2. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Skala Likert Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....	14
Tabel 2.2. Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	16
Tabel 5.1. Identitas Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 5.2. Identitas Pengunjung Berdasarkan Umur	46
Tabel 5.3. Identitas Pengunjung Berdasarkan Asal Daerah	46
Tabel 5.4. Identitas Pengunjung Berdasarkan Tingkat Pendidikan	47
Tabel 5.5. Identitas Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan dan Frekuensi Berwisata dalam Satu Tahun Terakhir	48
Tabel 5.6. Identitas Pengunjung Berdasarkan Pendapatan/Kiriman Per Bulan	48
Tabel 5.7. Identitas Pengunjung Berdasarkan Status Pernikahan.....	49
Tabel 5.8. Identitas Pengunjung Berdasarkan Transportasi Yang Digunakan	50
Tabel 5.9. Identitas Pengunjung Berdasarkan Jarak dari Rumah ke Agrowisata Bhumi Merapi dan Rekan Berkunjung.....	50
Tabel 5.10. Identitas Pengunjung Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Agrowisata Bhumi Merapi	51
Tabel 6.1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepuasan Pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi	52
Tabel 6.2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Kepuasan Pengunjung Agrowisata Bhumi Merapi	54
Tabel 6.3. Hasil Perhitungan CSI	64
Tabel 6.4. Nilai Gap yang Dirasakan Setiap Pengunjung	67
Tabel 6.5. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Data Gap, Umur, Pendapatan/Kiriman per Bulan, Jumlah Kunjungan ke Agrowisata Bhumi Merapi, Jarak dari Rumah ke Agrowisata Bhumi Merapi, dan Frekuensi Berwisata Dalam Satu Tahun.....	69
Tabel 6.6. Hasil Analisis Korelasi Rank Spearman antara Nilai Gap dengan Umur, Pendapatan/Kiriman per Bulan, Jarak dari Rumah ke Agrowisata Bhumi Merapi, Jumlah Kunjungan ke Agrowisata Bhumi Merapi, Frekuensi Berwisata dalam Satu Tahun, dan Tingkat Pendidikan	70
Tabel 6.7. Hasil Analisis Korelasi Point Biserial Antara Nilai Gap dengan Jenis Kelamin, Asal Daerah, Status Pernikahan, Rekan Berkunjung, dan Transportasi yang Digunakan	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram IPA.....	14
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran.....	16
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Agrowisata Bhumi Merapi	29
Gambar 4.2. Jenis-jenis kelinci di Taman Kelinci Agrowisata Bhumi Merapi.....	30
Gambar 4.3. Pengunjung bermain bersama kelinci	31
Gambar 4.4. Kucing Bengal	31
Gambar 4.5. Musang bulan	31
Gambar 4.6. Taman reptil Agrowisata Bhumi Merapi	32
Gambar 4.7. Umbaran sekaligus tempat berfoto dengan reptil	32
Gambar 4.8. Kandang kambing di Zona Barat Agrowisata Bhumi Merapi.....	32
Gambar 4.9. Umbaran kambing di Zona Timur Agrowisata Bhumi Merapi	33
Gambar 4.10. Taman rusa Agrowisata Bhumi Merapi	33
Gambar 4.11. Taman hidroponik Agrowisata Bhumi Merapi.....	34
Gambar 4.12. Kuda tunggangan di Agrowisata Bhumi Merapi	34
Gambar 4.13. Papan informasi situs Goa Ponggolo di Agrowisata Bhumi Merapi	35
Gambar 4.14. Pintu masuk Langlang Buana	35
Gambar 4.15. Beberapa fasad arsitektur di Langlang Buana Agrowisata Bhumi Merapi	36
Gambar 4.16. Tempat parkir motor	38
Gambar 4.17. Tempat cuci tangan di bagian depan Agrowisata Bhumi Merapi.....	38
Gambar 4.18. Beberapa tempat cuci tangan di dalam Agrowisata Bhumi Merapi	39
Gambar 4.19. Toilet di Agrowisata Bhumi Merapi	39
Gambar 4.20. Mushola Agrowisata Bhumi Merapi.....	39
Gambar 4.21. Posko kesehatan Agrowisata Bhumi Merapi.....	40
Gambar 4.22. Beberapa gazebo di Agrowisata Bhumi Merapi.....	40
Gambar 4.23. Kantin Bebakaran.....	41
Gambar 4.24. Resto Godhong Gedhang.....	41
Gambar 4.25. Toko souvenir Agrowisata Bhumi Merapi.....	42
Gambar 4.26. Tempat sampah	42
Gambar 4.27. Beberapa papan petunjuk arah atraksi.....	43
Gambar 6.1. Diagram IPA Atribut Layanan Agrowisata Bhumi Merapi	54



Gambar 6.2. Diagram IPA Atribut Layanan Agrowisata Bhumi Merapi Kuadran II.....	58
Gambar 6.3. Diagram IPA Atribut Layanan Agrowisata Bhumi Merapi Kuadran III	58
Gambar 6.4. Diagram IPA Atribut Layanan Agrowisata Bhumi Merapi Kuadran IV	62
Gambar 6.5. Diagram IPA berdasarkan dimensi atribut layanan	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Validitas Tingkat Pentingnya Dimensi <i>Tangible</i>	79
Lampiran 2. Uji Validitas Tingkat Pentingnya Dimensi <i>Reliability</i>	79
Lampiran 3. Uji Validitas Tingkat Pentingnya Dimensi <i>Responsiveness</i>	80
Lampiran 4. Uji Validitas Tingkat Pentingnya Dimensi <i>Assurance</i>	81
Lampiran 5. Uji Validitas Tingkat Pentingnya Dimensi <i>Empathy</i>	82
Lampiran 6. Uji Validitas Tingkat Kinerja Dimensi <i>Tangible</i>	82
Lampiran 7. Uji Validitas Tingkat Kinerja Dimensi <i>Reliability</i>	83
Lampiran 8. Uji Validitas Tingkat Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i>	84
Lampiran 9. Uji Validitas Tingkat Kinerja Dimensi <i>Assurance</i>	85
Lampiran 10. Uji Validitas Tingkat Kinerja Dimensi <i>Empathy</i>	85
Lampiran 11. Uji Validitas Tingkat Harapan Dimensi <i>Tangible</i>	86
Lampiran 12. Uji Validitas Tingkat Harapan Dimensi <i>Reliability</i>	87
Lampiran 13. Uji Validitas Tingkat Harapan Dimensi <i>Responsiveness</i>	88
Lampiran 14. Uji Validitas Tingkat Harapan Dimensi <i>Assurance</i>	88
Lampiran 15. Uji Validitas Tingkat Harapan Dimensi <i>Empathy</i>	89
Lampiran 16. Uji Reliabilitas Tingkat Pentingnya Dimensi <i>Tangible</i>	90
Lampiran 17. Uji Reliabilitas Tingkat Pentingnya Dimensi <i>Reliability</i>	90
Lampiran 18. Uji Reliabilitas Tingkat Pentingnya Dimensi <i>Responsiveness</i>	90
Lampiran 19. Uji Reliabilitas Tingkat Pentingnya Dimensi <i>Assurance</i>	90
Lampiran 20. Uji Reliabilitas Tingkat Pentingnya Dimensi <i>Empathy</i>	90
Lampiran 21. Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Dimensi <i>Tangible</i>	91
Lampiran 22. Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Dimensi <i>Reliability</i>	91
Lampiran 23. Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Dimensi <i>Responsiveness</i>	91
Lampiran 24. Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Dimensi <i>Assurance</i>	91



Lampiran 25. Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Dimensi <i>Empathy</i>	91
Lampiran 26. Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Dimensi <i>Tangible</i>	91
Lampiran 27. Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Dimensi <i>Reliability</i>	91
Lampiran 28. Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Dimensi <i>Responsiveness</i>	92
Lampiran 29. Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Dimensi <i>Assurance</i>	92
Lampiran 30. Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Dimensi <i>Empathy</i>	92
Lampiran 31. Uji Normalitas Variabel Gap, Umur, Pendapatan/Kiriman, Jumlah Kunjungan, Jarak, Frekuensi Berwisata	92
Lampiran 32. Analisis Korelasi Spearman Variabel Gap dan Umur	92
Lampiran 33. Analisis Korelasi Spearman Variabel Gap dan Pendapatan/Kiriman	93
Lampiran 34. Analisis Korelasi Spearman Variabel Gap dan Jarak.....	93
Lampiran 35. Analisis Korelasi Spearman Variabel Gap dan Jumlah Kunjungan	93
Lampiran 36. Analisis Korelasi Spearman Variabel Gap dan Frekuensi Berwisata	93
Lampiran 37. Analisis Korelasi Spearman Variabel Gap dan Tingkat Pendidikan	94
Lampiran 38. Analisis Korelasi Point Biserial Variabel Gap dan Jenis Kelamin	94
Lampiran 39. Analisis Korelasi Point Biserial Variabel Gap dan Asal Daerah	94
Lampiran 40. Analisis Korelasi Point Biserial Variabel Gap dan Status pernikahan	94
Lampiran 41. Analisis Korelasi Point Biserial Variabel Gap dan Rekan Berkunjung	95
Lampiran 42. Analisis Korelasi Point Biserial Variabel Gap dan Transportasi	95
Lampiran 43. Kuesioner Penelitian.....	96