

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
INTISARI .....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penulisan.....	6
1.4 Manfaat Penulisan.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN .....	8
2.1 Kondisi Umum.....	8
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Pariwisata .....	9
2.2.2 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.3 Penelitian Terdahulu .....	18
2.4 Metodologi Penelitian .....	20
2.4.1 Jenis Data .....	20
2.4.2 Operasional Penelitian .....	20
2.4.3 Metode Pengumpulan Data .....	23
2.4.5 Sampling .....	25
2.4.6 Alat Analisis.....	25
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	31
3.1 Karakteristik Umum Responden .....	31
3.2 Uji Validitas dan Reabilitas Kuisisioner.....	33
3.2.1 Uji Validitas .....	33
3.2.2 Uji Reliabilitas .....	34
3.3 Analisis Deskripsi Kualitas Pelayanan dan Ketersediaan Fasilitas di Objek Wisata Pantai Pantai Parangtritis.....	34
3.3.1 Analisis Deskripsi Tingkat Kepentingan Pengunjung .....	34
3.3.2 Analisis Deskripsi Tingkat Kinerja/Persepsi Pengunjung .....	40
3.4 Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung .....	45
3.5 Pengolahan data dengan Importance Performance Analysis (IPA) .....	48
3.6 Perbandingan Analisis CSI dan IPA .....	55
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	57
4.1 KESIMPULAN .....	57
4.2 SARAN .....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	59

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Wisatawan Yang Berkunjung ke DIY tahun 2011 - 2015 .....	1
Tabel 1.2	Lima Besar Objek Wisata DIY yang Paling Banyak Dikunjungi Tahun 2015 .....	2
Tabel 1.3	Perkembangan Jumlah Pengunjung dan Pendapatan Pantai Parangtritis. ....	3
Tabel 2.1	Harga Tiket Masuk dan Tarif Beberapa Fasilitas yang Ada di Pantai Parangtritis .....	9
Tabel 2.2	Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 2.3	Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	28
Tabel 3.1	Uji Validitas .....	33
Tabel 3.2	Uji Reliabilitas .....	34
Tabel 3.3	Deskripsi Jawaban Mengenai Variabel Atraksi .....	35
Tabel 3.4	Deskripsi Jawaban Mengenai Variabel Amenitas .....	35
Tabel 3.5	Deskripsi Jawaban Mengenai Variabel Aksesibilitas .....	37
Tabel 3.6	Deskripsi Jawaban Mengenai Variabel Image/Citra .....	37
Tabel 3.7	Deskripsi Jawaban Mengenai Variabel SDM .....	38
Tabel 3.8	Deskripsi Jawaban Mengenai Variabel Harga .....	39
Tabel 3.9	Deskripsi Jawaban Mengenai Variabel Atraksi .....	40
Tabel 3.10	Deskripsi Jawaban Mengenai Variabel Amenitas .....	40
Tabel 3.11	Deskripsi Jawaban Mengenai Variabel Aksesibilitas .....	42
Tabel 3.12	Deskripsi Jawaban Mengenai Variabel Image/Citra .....	43
Tabel 3.13	Deskripsi Jawaban Mengenai Variabel SDM .....	43
Tabel 3.14	Deskripsi Jawaban Mengenai Variabel Harga .....	44
Tabel 3.15	Customer Satisfaction Index Masing-Masing Atribut .....	46
Tabel 3.16	Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Importance-PerformanceMatrix .....	29
Gambar 3.1 Diagram Kartesius masing-masing Atribut yang diuji pada Objek .. Wisata Pantai Parangtritis .....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN – 1 Kuisisioner .....	60
LAMPIRAN – 2 Skor Tingkat Kepentingan/Ekspektasi .....	63
LAMPIRAN – 3 Skor Tingkat Kepuasan/ Kinerja .....	64
LAMPIRAN – 4 Uji Reliabilitas .....	65
LAMPIRAN – 5 Jenis Kelamin Responden .....	66
LAMPIRAN – 6 Usia Responden.....	66
LAMPIRAN – 7 Daerah Asal Pengunjung.....	67
LAMPIRAN – 8 Pendidikan Terakhir .....	67
LAMPIRAN – 9 Partisipasi Responden .....	68