

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGAJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
INTISARI.....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....	5
A. Tinjauan Pustaka.....	5
B. Landasan Teori .....	11
1. Pengertian Pemasaran .....	11
2. Manajemen Pemasaran .....	11
3. Pengertian Jasa.....	11
4. Kualitas Jasa .....	12
5. Modal SERVQUAL.....	13
6. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	15
7. <i>Customer Service Index (CSI)</i> . .....	16
8. Kepuasan Pengunjung.....	17
C. Kerangka Pemikiran .....	18
D. Hipotesis .....	20



III. METODE PENELITIAN .....	21
A. Metode Dasar... ..	21
B. Metode Pengambilan Data.....	21
1. Lokasi Penelitian.....	21
2. Sampel Responden.....	21
C. Teknik Pengumpulan Data .....	22
D. Jenis Data.....	22
E. Definisi dan Pengukuran Variabel.....	22
F. Pembatasan Masalah.....	23
G. Metode Analisis Data .....	24
1. Kualitas Pelayanan Agrowisata .....	25
1.1. Uji Validitas .....	25
1.2. Uji Reliabilitas .....	26
1.3. Model SERVQUAL.....	27
1.4. Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	28
2. Kepuasan Pengunjung.....	30
3. Uji Korelasi . .....	31
IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	33
A. Keadaan Fisik Wilayah.....	33
1. Lokasi, Topografi, dan Iklim ..	33
2. Penggunaan Lahan .....	33
B. Keadaan Penduduk .....	34
1. Struktur Penduduk menurut Jenis Kelamin .....	34
2. Struktur Penduduk menurut Umur.....	35
3. Struktur Penduduk menurut Tingkat Pendidikan.....	36
4. Struktur Penduduk menurut Mata Pencaharian .....	37
C. Keadaan Sektor Pertanian.....	38
1. Tataguna Lahan.....	38
2. Potensi Komoditas Tanaman Pertanian dan Perkebunan .....	39
D. Keadaan Umum Desa Wisata Pentingsari .....	39

1. Sejarah Desa Wisata Pentingsari .....	40
2. Visi dan Misi Desa Wisata Pentingsari.....	41
3. Fasilitas di Desa Wisata Pentingsari.....	41
4. Prestasi Desa Wisata Pentingsari.....	42
5. Struktur Organisasi Pengelola Desa Wisata Pentingsari .....	43
<b>V. KARAKTERISTIK PENGUNJUNG AGROWISATA DI DESA WISATA PENTINGSARI.....</b>	<b>45</b>
A. Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin.....	45
B. Karakteristik Responden menurut Umur .....	46
C. Karakteristik Responden menurut Tingkat Pendidikan .....	46
D. Karakteristik Responden menurut Pekerjaan.....	47
E. Karakteristik Responden menurut Sumber Informasi .....	48
<b>VI. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
A. Analisis Kualitas Pelayanan Agrowisata di Desa Wisata Pentingsari.....	50
1. Uji Validitas.....	50
2. Uji Reliabilitas .....	53
3. Analisis SERVQUAL.....	54
3.1. Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	55
3.2. Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	55
3.3. Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	56
3.4. Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	57
3.5. Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ).....	58
4. Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	58
4.1. Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	61
4.2. Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	62
4.3. Dimensi Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	63
4.4. Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	65
4.5. Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	66
B. Kepuasan Pengunjung Agrowisata di Desa Wisata Pentingsari.....	67
C. Hubungan Keterkaitan antara Kepuasan dengan Karakteristik Pengunjung ....	69



VII. KESIMPULAN DAN SARAN .....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.. ..	74
LAMPIRAN .....	78