

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
INTISARI .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	2
1.1.1 Perkembangan Industri Pariwisata .....	2
1.1.2 Perkembangan Informasi dalam Pariwisata.....	3
1.1.3 <i>Tourist Information Center</i> sebagai Fasilitas Informasi Pariwisata di D.I Yogyakarta .....	4
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat penelitian.....	9
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.5.2 Manfaat Praktis .....	9
1.6 Keaslian Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Kepariwisata .....	11
2.1.1 Pengertian Pariwisata.....	11
2.1.2 Destinasi Wisata.....	11
2.2 <i>Tourist Information Center</i> .....	12
2.3 Pengertian Kualitas Layanan .....	17
2.3.1 Dimensi Kualitas Layanan .....	17
2.3.2 Mengukur Kualitas Pelayanan .....	18

2.4 Kualitas Pelayanan Sebagai Alat Ukur Kinerja TIC/TIS .....	19
2.4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	20
2.4.2 Metode Penilaian Kinerja.....	21
2.4.3 Pengembangan Model Aplikasi Komponen Layanan.....	23
2.5 Kepuasan Wisatawan .....	26
2.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	28
2.6 Kerangka Landasan Teori.....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Rancangan penelitian .....	33
3.2 Peta Lokasi dan Deskripsi Wilayah Penelitian.....	33
3.3 Jenis dan Metode Penelitian .....	35
3.4 Sumber Data.....	35
3.5 Jenis Data.....	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.7 Penentuan Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	38
3.7.1 Penentuan Populasi .....	38
3.7.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.8 Alat Penelitian .....	40
3.9 Analisis data.....	40
3.10 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	40
3.10.1 Variabel Penelitian .....	40
3.11 Metode Analisis Data .....	46
3.11.1 Identifikasi atribut pelayanan dengan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	46
3.11.2 <i>Service Quality Score</i> dan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	48
3.11.3 Uji Korelasi Sederhana " <i>Pearson</i> " .....	49
3.12 Kerangka Alur Berpikir .....	51
<b>BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
4.1 Gambaran Umum <i>Tourist Information Center/Service</i> .....	52
4.2 Perkembangan Tingkat Kunjungan Wisatawan ke <i>Tourist Information Center/Service</i> D.I Yogyakarta .....	53

4.3 Perbandingan Jumlah Kunjungan Wisatawan ke TIC/TIS dengan Jumlah Kunjungan Wisatawan ke D.I Yogyakarta .....	54
4.4 Permasalahan <i>Tourist Information Center/Service</i> .....	55
4.5 Profil Lokasi <i>Tourist Information Center/Service</i> .....	56
4.5.1 <i>Tourist Information Center/Service</i> D.I Yogyakarta .....	57
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	69
5.1 Urgensi <i>Tourist Information Center/Service</i> dalam Kepariwisataaan D.I Yogyakarta .....	69
5.2 Karakteristik Wisatawan Pengunjung <i>Tourist Information Center/Service</i> .....	70
5.2.1 Karakteristik Geografis .....	70
5.2.2 Karakteristik Demografis .....	72
5.2.3 Karakteristik Behavior.....	77
5.3 Analisis Berdasarkan Segmentasi Sosial Demografi Wisatawan .....	88
5.3.1 Berdasarkan Asal Wisatawan.....	88
5.3.2 Berdasarkan Usia Wisatawan.....	91
5.3.3 Berdasarkan Pendidikan Wisatawan .....	95
5.3.4 Berdasarkan Pekerjaan Wisatawan.....	98
5.4 Faktor-Faktor Layanan yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Kinerja Layanan <i>Tourist Information Center/Service</i> di D.I Yogyakarta .....	103
5.4.1 <i>Tourist Information Center</i> Malioboro .....	103
5.4.2 Kesimpulan Hasil Analisis Faktor-Faktor Layanan yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kinerja Layanan di TIC Malioboro .....	115
5.4.3 Analisis Perhitungan <i>Service Quality</i> di TIC Malioboro .....	127
5.4.4 <i>Tourist Information Service</i> Stasiun Tugu .....	128
5.4.5 Kesimpulan Hasil Analisis Faktor-Faktor Layanan yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Kinerja Layanan di TIS Stasiun Tugu .....	140
5.4.6 Analisis Perhitungan <i>Service Quality</i> di TIS Stasiun Tugu .....	151
5.4.7 <i>Tourist Information Service</i> Bandara Adisucipto .....	153

5.4.8 Kesimpulan Hasil Analisis Faktor-Faktor Layanan yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Kinerja Layanan di TIS Bandara Adisucipto .....	165
5.4.9 Analisis Perhitungan <i>Service Quality</i> di TIS Bandara Adisucipto .....	174
5.5 Perbandingan Hasil Analisis IPA di Ketiga Lokasi TIC/TIS di D.I Yogyakarta.....	176
5.6 Perhitungan Indeks Kepuasan Wisatawan .....	179
5.7 HubunganTingkat Kepuasan Wisatawan dengan Kualitas Layanan TIC.....	180
5.8 Diskusi Hasil Temuan Dikaitkan dengan Teori .....	183
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>190</b>
6.1 Kesimpulan .....	190
6.1.1 Segmentasi Berdasarkan Sosio Demografi Wisatawan Pengunjung TIC .....	190
6.1.2 Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Kualitas Layanan TIC/TIS .....	192
6.2 Rekomendasi .....	194
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>197</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>200</b>