

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH .....	iv
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Struktur Organisasi Skripsi .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	10
2.1.1 Pariwisata dan Wisatawan .....	10
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	11
2.1.3 Bauran Pemasaran .....	12
2.1.4 Produk Wisata .....	13
2.1.5 Standar Sarana dan Prasarana Kawasan Wisata .....	24
2.1.6 Kepuasan Wisatawan .....	34
2.2 Penelitian Terdahulu .....	38
2.3 Kerangka Pemikiran .....	38
2.4 Hipotesis Penelitian .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi Penelitian .....	42
3.2 Objek Penelitian .....	42
3.3 Populasi dan Sampel .....	42

3.4 Metode Penelitian yang Digunakan .....	44
3.5 Metode Analisis Data .....	44
3.6 Definisi Operasional .....	46
3.7 Variabel Penelitian .....	48
3.8 Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.9 Alat Pengumpulan Data .....	52
3.10 Teknik Pengolahan Data .....	53
3.10.1 Uji Validitas .....	53
3.10.2 Uji Reliabilitas .....	56
3.11 Rancangan Analisis Data Deskriptif .....	58
3.12 Rancangan Analisis Data Verifikatif .....	59
3.12.1 Metode MSI .....	59
3.12.2 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	61
3.13 Uji Asumsi Regresi .....	61
3.13.1 Uji Asumsi Normalitas .....	62
3.13.2 Uji Linieritas .....	63
3.13.3 Uji Heteroskedastisitas .....	63
3.13.4 Uji Hipotesis .....	64
3.13.5 Koefisien Determinasi .....	65
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gunung Galunggung .....	67
4.1.1 Keadaan Geografis Gunung Galunggung .....	67
4.1.2 Morfologi Gunung Galunggung .....	69
4.1.3 Struktur Geologi Gunung Galunggung .....	70
4.1.4 Sejarah Gunung Galunggung .....	70
4.1.5 Akses Menuju Gunung Galunggung .....	73
4.2 Kawasan Wisata Gunung Galunggung .....	75
4.3 Fasilitas di KWGG .....	76
4.4 Analisis Data Penelitian .....	77
4.4.1 Karakteristik Responden di KWGG .....	78
4.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Wisata .....	89
4.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan .....	100

4.5 Uji Asumsi Regresi .....	111
4.5.1 Uji Normalitas .....	111
4.5.1 Uji Heteroskedastisitas .....	112
4.5.3 Analisis Regresi .....	112
4.5.4 Uji Hipotesis .....	115
4.5.5 Uji Koefisien Determinasi .....	116
4.6 Analisis Data Karakteristik Responden Terhadap Uji Asumsi Klasik Regresi.....	120
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
5.1 Kesimpulan .....	123
5.2 Rekomendasi .....	123
DAFTAR PUSTAKA .....	xiv
<b>LAMPIRAN- LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Kunjungan Wisatawan ke Objek Wisata di Prov. Jabar Tahun 2008 – 2012 .....	2
Tabel 1.2 Data Arus Kunjungan Wisatawan ke Objek Wisata di Kab. Tasik .....	3
Tabel 1.3 Pertumbuhan Kunjungan Wisatawan ke Gunung Galunggung Kab. Tasik tahun 2006 – 2013 .....	5
Tabel 2.1 Pengertian Produk Menurut Para Ahli .....	13
Tabel 2.2 Perbedaan Sifat dan Ciri Produk Barang dan Jasa .....	16
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	49
Table 3.2 Hasil Uji Validitas .....	55
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 3.4 <i>Kolmogorov – Smirnov</i> .....	62
Tabel 3.5 <i>Anova</i> Table .....	63
Tabel 3.6 Uji Heteroskedastisitas .....	64
Tabel 3.7 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi .....	66
Tabel 4.1 Daya Tarik Alami di KWGG .....	77
Tabel 4.2 Fasilitas di KWGG .....	77
Tabel 4.3 Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	78
Tabel 4.4 Wisatawan Berdasarkan Rentan Usia .....	79
Tabel 4.5 Wisatawan Berdasarkan Daerah Asal .....	80
Tabel 4.6 Wisatawan Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	81
Tabel 4.7 Wisatawan Berdasarkan Pendidikan .....	82
Tabel 4.8 Wisatawan Berdasarkan Pendapatan .....	83
Tabel 4.9 Sumber Informasi Mengenai KWGG .....	84
Tabel 4.10 Frekuensi Berkunjung Wisatawan .....	85
Tabel.4.11 Waktu Kunjungan Wisatawan .....	86
Tabel 4.12 Aktivitas yang Paling Diminati .....	87
Tabel 4.13 Daya Tarik KWGG .....	88
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Mutu DTW .....	89
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Mutu Atraksi Wisata .....	91

Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Mutu Sarana Penunjang .....	94
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Mutu Aksesibilitas .....	96
Tabel 4.18 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Wisata .....	98
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan terhadap Mutu DTW .	101
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan terhadap Mutu Atraksi Wisata .....	103
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan terhadap Mutu Sarana Penunjang Wisata .....	105
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan terhadap Mutu Aksesibilitas .....	107
Tabel 4.23 Rekapitulasi Kepuasan Wisatawan .....	109
Tabel 4.24 Hasil Uji Normalitas .....	111
Tabel 4.25 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	112
Tabel 4.26 Anova Tabel .....	113
Tabel 4.27 Hasil Uji Linieritas .....	114
Tabel 4.28 Hasil Uji t Hipotesis .....	115
Tabel 4.29 Hasil Uji Nilai r .....	116
Tabel 4.30 Rekapitulasi Karakteristik Wisatawan .....	120
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Mengenai KWGG .....	121

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Level Produk .....	15
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	35
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran .....	40
Gambar 4.1 Locket Wana Wisata Gunung Galunggung .....	67
Gambar 4.2 Pintu Gerbang KWGG .....	75
Gambar 4.3 Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	78
Gambar 4.4 Wisatawan Berdasarkan Rentan Usia .....	79
Gambar 4.5 Wisatawan Berdasarkan Daerah Asal .....	80
Gambar 4.6 Wisatawan Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	81
Gambar 4.7 Wisatawan Berdasarkan Pendidikan .....	82
Gambar 4.8 Wisatawan Berdasarkan Pendapatan .....	83
Gambar 4.9 Sumber Informasi Mengenai KWGG .....	84
Gambar 4.10 Frekuensi Berkunjung Wisatawan .....	85
Gambar 4.11 Lama Kunjungan Wisatawan .....	86
Gambar 4.12 Aktivitas yang Paling Diminati .....	87
Gambar 4.13 Daya Tarik KWGG .....	88
Gambar 4.14 Garis Kontinum Mutu DTW .....	90
Gambar 4.15 Garis Kontinum Mutu Atraksi Wisata .....	93
Gambar 4.16 Garis Kontinum Sarana Penunjang .....	95
Gambar 4.17 Garis Kontinum Mutu Aksesibilitas .....	97
Gambar 4.18 Garis Kontinum Rekapitulasi Kualitas Produk Wisata .....	99
Gambar 4.19 Garis Kontinum Kepuasan terhadap Mutu DTW .....	102
Gambar 4.20 Garis Kontinum Kepuasan terhadap Mutu Atraksi Wisata .....	104
Gambar 4.21 Garis Kontinum Kepuasan terhadap Mutu Sarana Penunjang .....	106
Gambar 4.22 Garis Kontinum Kepuasan terhadap Mutu Aksesibilitas .....	108
Gambar 4.23 Garis Kontinum Rekapitulasi Kepuasan Wisatawan .....	110