

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| PERNYATAAN..... | i |
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR GRAFIK..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah Penelitian | 7 |
| 1. Identifikasi Masalah | 7 |
| 2. Pembatasan Masalah | 7 |
| C. Rumusan Masalah | 7 |
| D. Tujuan Penelitian | 8 |
| E. Manfaat Penelitian | 8 |
| F. Sistematika Penulisan | 9 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 10 |
| A. Kajian pustaka..... | 10 |
| 1. Pengertian Wisata, Pariwisata, dan Kepariwisataaan | 10 |
| 2. Pengertian PUTRI (Perhimpunan Usaha Taman Rekreasi Indonesia)..... | 11 |
| 3. Konsep Waterpak | 12 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4. Konsep Kualitas Pelayanan | 14 |
| a. Definisi Kualitas..... | 14 |
| b. Definisi Pelayanan | 15 |
| c. Konsep Kualitas Pelayanan..... | 16 |
| 5. Konsep Kepuasan Konsumen..... | 23 |
| B. Kerangka pemikiran | 27 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 30 |
| A. Metode Penelitian..... | 30 |
| B. Objek Penelitian | 31 |
| C. Populasi..... | 32 |
| D. Sampel..... | 32 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 34 |
| 1. Penyebaran Kuesioner / Angket..... | 34 |
| 2. Penelitian Lapangan atau observasi | 34 |
| 3. Studi Literatur | 34 |
| 4. E-Literatur | 34 |
| 5. Dokumentasi | 34 |
| F. Variabel | 35 |
| G. Oprasional Variabel | 36 |
| H. Jenis Dan Sumber Data | 37 |
| 1. Data Primer | 37 |
| 2. Data Sekunder | 37 |
| I. Teknik Analisis Data..... | 39 |
| 1. Penetapan Skala | 39 |
| 2. Importance Performance Matrix | 40 |
| 3. Olah Data Statistical Product and Service Solutions (SPSS) Dan Microsoft Excel | 42 |
| J. Uji Instrumen Penelitian | 42 |
| 1. Validitas | 42 |

| | |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| 2. Reliabilitas | 44 |
| 3. Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas..... | 46 |
| K. Alat Dan Instrument Penelitian | 49 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 50 |
| A. Profil Bandung Indah Waterpark | 50 |
| 1. Identitas Bandung Indah Waterpark..... | 50 |
| 2. Sejarah Bandung Indah Waterpark | 51 |
| 3. Filosofi Bandung Indah Waterpark..... | 52 |
| 4. Denah Bangunan | 53 |
| 5. Atraksi Dan Fasilitas Bandung Indah Waterpark..... | 54 |
| 6. Struktur Organisasi Bandung Indah Waterpark | 57 |
| a. Manajer Utama..... | 58 |
| b. Wakil Manajer Utama | 58 |
| c. Sekertaris..... | 59 |
| d. Marketing | 59 |
| e. Asisten Manajer Utama Bidang Akuntansi Dan Keuangan..... | 60 |
| f. Bendahara Keuangan | 60 |
| g. Akuntansi | 61 |
| h. Asisten Manajer Utama Bidang Personalia..... | 61 |
| i. Humas | 62 |
| j. SDM / Personalia | 62 |
| k. Manajer Pemeliharaan..... | 62 |
| l. Harian Lapangan | 63 |
| 7. Karakteristik Wisatawan Di Bandung Indah Waterpak..... | 63 |
| a. Asal Kota Wisatawan di Bandung Indah Waterpark | 63 |
| b. Usia Wisatawan di Bandung Indah Waterpark | 64 |
| c. Jenis Kelamin Wisatawan di Bandung Indah Waterpark..... | 66 |
| B. Pembahasan Data | 66 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Di Bandung Indah Waterpark | 66 |
| 2. Analisis Presepsi dan Ekspektasi Pengunjung Terhadap Pelayanan Di Bandung Indah Waterpark | 72 |
| a. Penilaian Reponden Terhadap Ketersediaan Papapn Petunjuk Arah Di Bandung Indah Waterpark | 75 |
| b. Penilaian Reponden Terhadap Penampilan Dan Seragam Karyawan..... | 77 |
| c. Penilaian Reponden Terhadap Ketersediaan Ban/Baju Pelampung..... | 79 |
| d. Penilaian Reponden Terhadap Ketersediaan Fasilitas Umum | 81 |
| e. Penilaian Reponden Terhadap Kebersihan Dan Kenyamanan Area Wahana..... | 82 |
| f. Penilaian Reponden Terhadap Kejelasan Informasi Yang Diberikan Oleh Pusat Informasi | 84 |
| g. Penilaian Reponden Terhadap Kepedulian Dan perhatian Karyawan Terhadap Pengunjung..... | 85 |
| h. Penilaian Reponden Terhadap Kemampuan Karyawan Dalam Berkomunikasi | 87 |
| i. Penilaian Reponden Terhadap Kesiapan Wahana Untuk Digunakan | 89 |
| j. Penilaian Reponden Terhadap Jenis Variasi Dan Kesesuaian Wahana Yang Ditawarkan | 90 |
| k. Penilaian Reponden Kejujuran Dan Tangung Jawab Karyawan | 92 |
| l. Penilaian Reponden Terhadap Kesiapan dan Ketepatan Dalam Menangani Pengunjung..... | 93 |
| m. Penilaian Reponden Terhadap Kemudahan Untuk Menghubungi Petugas Jika Dibutuhkan | 95 |
| n. Penilaian Reponden Terhadap Keamanan Dan Kenyamanan Pengunjung..... | 96 |
| o. Penilaian Reponden Terhadap Kemampuan Pusat Informasi Dalam Menangani Keluhan Pengunjung | 99 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| p. Penilaian Penilaian Reponden Terhadap Sikap Penjaga Wahana Dalam Memberikan Peringatan | 101 |
| q. Penilaian Penilaian Reponden Terhadap Keramahtamahan Karyawan | 103 |
| 3. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Analisis <i>Servqual</i> dan <i>Importance Performance Matrix</i> | 105 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 119 |
| A. Kesimpulan | 119 |
| B. Saran..... | 122 |
| DAFTAR PUSTAKA | 126 |
| LAMPIRAN..... | 132 |

DAFTAR GRAFIK

| | Halaman |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Grafik 1.1. Asal Kota Wisatawan di Bandung Indah Waterpark..... | 2 |
| Grafik 4.1. Ketersediaan Papan Petunjuk Arah Bandung Indah Waterpark..... | 75 |
| Grafik 4.2. Usia Wisatawan di Bandung Indah Waterpark..... | 65 |
| Grafik 4.3. Jenis Kelamin Wisatawan di Bandung Indah Waterpark | 66 |
| Grafik 4.4. Ketersediaan Papan Petunjuk Arah Bandung Indah Waterpark..... | 75 |
| Grafik 4.5. Penampilan Karyawan | 77 |
| Grafik 4.6. Ketersediaan Ban / Baju Pelampung | 79 |
| Grafik 4.7. Ketersediaan Fasilitas Umum..... | 81 |
| Grafik 4.8. Kebersihan Dan Kenyamanan Area Wahana | 82 |
| Grafik 4.9. Kejelasan Informasi Yang Diberikan Oleh Pusat Informasi | 84 |
| Grafik 4.10. Kepedulian Dan Perhatian Karyawan Terhadap Pengunjung | 85 |
| Grafik 4.11. Kemampuan Karyawan Dalam Berkomunikasi | 87 |
| Grafik 4.12. Kesiapan Wahana Untuk Digunakan | 89 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Grafik 4.13. Jenis Variasi Dan Kesesuaian Wahana Yang Ditawarkan | 90 |
| Grafik 4.14. Kejujuran Dan Tanggung Jawab Karyawan..... | 92 |
| Grafik 4.15. Kesiapan Dan Ketepatan Dalam Menangani Pengunjung..... | 93 |
| Grafik 4.16. Kemudahan Untuk Menghubungi Petugas Jika Dibutuhkan..... | 95 |
| Grafik 4.17. Keamanan Dan Kenyamanan Pengunjung | 96 |
| Grafik 4.18. Kemampuan Pusat Informasi Dalam Menangani Keluhan Pengunjung | 99 |
| Grafik 4.19. Sikap Penjaga Wahana Dalam Memberikan Peringatan | 101 |
| Grafik 4.20. Keramahmatan Karyawan..... | 103 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1.1. Keluhan Pengunjung | 5 |
| Tabel 3.1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Bandung Indah Waterpark..... | 33 |
| Tabel 3.2. Oprasional Variabel..... | 36 |
| Tabel 3.3. Jenis Dan Sumber Data | 38 |
| Tabel 3.4. Pedoman Nilai Kuisisioner | 39 |
| Tabel 3.5. Validitas Dan Reliabilitas Pendapat Atas Pelayanan Yang Diterima Terhadap 30 Responden Bandung Indah Waterpak..... | 46 |
| Tabel 3.6. Validitas Dan Reliabilitas Harapan Atas Pelayanan Yang Diterima Terhadap 30 Responden Bandung Indah Waterpak..... | 48 |
| Tabel 4.1. Daftar Karyawan Bandung Indah Waterpak | 67 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4.2. Persepsi Pengunjung Bandung Indah Waterpak | 73 |
| Tabel 4.3. Ekspektasi Pengunjung Bandung Indah Waterpak | 74 |
| Tabel 4.4. Laporan Kecelakaan Pengunjung | 97 |
| Tabel 4.5. Keluhan Pengunjung | 102 |
| Tabel 4.6. Nilai kesesuaian Servqual | 105 |
| Tabel 4.7. <i>Importance Performance Matrix</i> | 107 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1. Model Kualitas Pelayanan – Gap Analisis | 23 |
| Gambar 2.2. Konsep Kepuasan Konsumen | 24 |
| Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran | 28 |
| Gambar 3.1. Lokasi Bandung Indah Waterpark | 31 |
| Gambar 3.2. <i>Importance and performance matrix</i> | 40 |
| Gambar 4.1. Denah Bangunan Bandung Indah Waterpark | 53 |
| Gambar 4.2. Water Slide Bandung Indah Waterpark | 54 |
| Gambar 4.3. Lazy River Bandung Indah Waterpark | 55 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 4.4. Rainbow Spray Bandung Indah Waterpark | 55 |
| Gambar 4.5. Kolam Renang Bandung Indah Waterpark..... | 56 |
| Gambar 4.6. <i>Children Playground</i> Bandung Indah Waterpark..... | 56 |
| Gambar 4.7. <i>Importance Performance Matrix</i> | 108 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian | 133 |
| Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Presepsi Pengunjung | 135 |
| Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Ekspektasi Pengunjung | 136 |
| Lampiran 4. Hasil Tabulasi Kuesiner Persepsi Pengunjung | 137 |
| Lampiran 5. Hasil Tabulasi Kuesiner Ekspektasi Pengunjung | 141 |
| Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian | 145 |

| | |
|------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 7. Buku Bimbingan Skripsi..... | 146 |
| Lampiran 8. SK Pembimbing..... | 150 |