

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
UCAPAN TERIMAKASIH.....	ii
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Kepuasan Wisatawan.....	9
2.2 Karakteristik Wisatawan.....	13
2.3 Konsep Kepariwisataaan.....	21
1. Wisata.....	21
2. Pariwisata.....	21
3. Kepariwisataaan.....	22
4. Daya Tarik Wisata.....	22
2.4 Wisatawan.....	25
2.5 Produk Wisata.....	27
1. Unsur-unsur Produk Wisata.....	28
2. Karakteristik Produk Wisata.....	30
3. Tingkatan Produk Wisata.....	31
2.6 Kerangka Pemikiran.....	33

2.7 Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Lokasi Penelitian.....	36
3.2 Populasi.....	36
3.3 Sampel dan Teknik Sampling.....	37
3.4 Jenis dan Sumber Data	38
3.5 Definisi Operasional.....	39
3.6 Variabel Penelitian	43
3.7 Teknik Pengumpulan Data	48
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
1. Uji Validitas.....	50
2. Uji Reliabilitas.....	53
3.9 Teknik Analisis Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	59
1. Profil Pemilik Farmhouse.....	61
2. Peony&Pine Shop.....	62
3. Toko Souvenir	62
4. Croissant&Danish Shop	63
5. Brighton Juice Bar.....	64
6. Toko Aksesoris	64
7. Penyewaan Kostum Belanda dan Cowboy.....	65
8. Backyard Kitchen Resto	66
9. Toko Coklat.....	66
10. Toko Bolu Ubi Cilembu.....	67
11. Toko Hungry Talk	68
12. Toko Cookies.....	68
13. Brew Coffee, Coffee&Brunch.....	69
14. Air Terjun.....	69

15. Taman Bunga	70
16. Jembatan Gembok Cinta.....	70
17. Mini Zoo.....	71
18. Rumah Hobbit.....	72
4.2 Karakteristik Pengunjung.....	72
1. Aspek Sosio-Demografis.....	73
2. Aspek Geografis	80
3. Aspek Psikografis.....	81
4.3 Tingkat Kepuasan Pengunjung.....	85
1. <i>Perceived Performance</i>	91
2. <i>Attribute dan Information Satisfaction</i>	91
3. Harapan/Ekspektasi.....	93
4. Tujuan.....	95
4.4 Tingkat Perbandingan Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Aspek Sosio- Demografis, Geografis, dan Psikografis.....	96
1. Aspek Sosio-Demografis.....	97
2. Aspek Geografis	104
3. Aspek Psikografis.....	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	108
5.1 Kesimpulan.....	108
5.2 Saran.....	110
Daftar Pustaka.....	112
Lampiran.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Potensi Objek dan Daya Tarik Wisata di Kabupaten Bandung Barat Tahun 2015.....	4
Tabel 2.1	Karakteristik Sosio-Demografis Wisatawan.....	18
Tabel 2.2	Kriteria Wisatawan Kelompok Sosio-Ekonomi Menengah-Kebawah dan Wisatawan Kelompok Sosio-Ekonomi Menengah-Atas.....	20
Tabel 2.3	Komponen Sumber Daya Kepariwisataaan menurut Inskeep (1991)	23
Tabel 3.1	Kategori Usia Menurut Departemen Kesehatan RI (2009).....	38
Tabel 3.2	Jenis dan Sumber Data	39
Tabel 3.3	Operasional Variabel Penelitian.....	43
Tabel 3.4	Skor Penilaian Skala <i>Linkert</i>	49
Tabel 3.5	Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	51
Tabel 3.6	Reabilitas Kepuasan.....	54
Tabel 3.7	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	57
Tabel 4.1	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	86
Tabel 4.2	Nilai CSI Variabel Kepuasan Wisatawan terhadap Produk Wisata di Farmhouse Lembang.....	87
Tabel 4.3	Nilai CSI dari Kepuasan Wisatawan pada Aspek <i>Perceived Performance</i> Wisatawan terhadap Produk Wisata di Farmhouse Lembang.....	91
Tabel 4.4	Nilai CSI dari Kepuasan Wisatawan pada Aspek <i>Attribute dan Information Satisfaction</i> Wisatawan terhadap Produk Wisata di Farmhouse Lembang.....	92
Tabel 4.5	Nilai CSI dari Kepuasan Wisatawan pada Aspek Harapan Wisatawan terhadap Produk Wisata di Farmhouse Lembang.....	93
Tabel 4.6	Nilai CSI dari Kepuasan Wisatawan pada Aspek Tujuan Wisatawan terhadap Produk Wisata di Farmhouse Lembang.....	95

Tabel 4.7	Nilai Perbandingan Skor Kepuasan Wisatawan berdasarkan Aspek Demografis	97
Tabel 4.8	Produk Wisata dengan Tingkat kepuasan Tertinggi pada Aspek Demografis	101
Tabel 4.9	Nilai Perbandingan Skor Kepuasan Wisatawan berdasarkan Aspek Geografis	104
Tabel 4.10	Nilai Perbandingan Skor Kepuasan Wisatawan berdasarkan Aspek Psikografis	105
Tabel 4.11	Produk Wisata dengan Tingkat Kepuasan Tertinggi pada Aspek Psikografis	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Total Kunjungan Wisatawan di Kabupaten Bandung Barat	2
Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	10
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	33
Gambar 3.1	Lokasi Penelitian	36
Gambar 4.1	Susu Murni Farmhouse Lembang.....	60
Gambar 4.2	Peony&Pie Shop Farmhouse Lembang.....	62
Gambar 4.3	Toko Souvenir dan Outlet Farmhouse Lembang.....	62
Gambar 4.4	Croissant&Danish Shop.....	63
Gambar 4.5	Brighton Juice Bar	64
Gambar 4.6	Toko Aksesoris.....	64
Gambar 4.7	Tempat Penyewaan Kostum Belanda dan Cowboy.....	65
Gambar 4.8	Backyard Kitchen Resto	66
Gambar 4.9	Toko Coklat Farmhouse Lembang.....	66
Gambar 4.10	Toko Bolu Ubi Cilembu	67
Gambar 4.11	Toko Hungry Talk.....	68
Gambar 4.12	Toko Cookies.....	68
Gambar 4.13	Brew Coffee, Coffee&Brunch.....	69
Gambar 4.14	Air Terjun.....	69
Gambar 4.15	Taman Bunga.....	70
Gambar 4.16	Jembatan Gembok Cinta	70
Gambar 4.17	Mini Zoo	71
Gambar 4.18	Rumah Hobbit	72
Gambar 4.19	Grafik Jenis Kelamin.....	73
Gambar 4.20	Grafik Usia.....	74

Gambar 4.21	Grafik Status Pernikahan.....	75
Gambar 4.22	Grafik Tingkat Pendidikan.....	76
Gambar 4.23	Grafik Pekerjaan.....	77
Gambar 4.24	Grafik Pendapatan Perbulan.....	78
Gambar 4.25	Grafik Jumlah Keluarga Inti.....	79
Gambar 4.26	Grafik Tempat Tinggal.....	80
Gambar 4.27	Grafik Lama Kunjungan.....	81
Gambar 4.28	Grafik Aktivitas yang dilakukan.....	82
Gambar 4.29	Grafik Frekuensi Berwisata dalam Satu Bulan.....	83
Gambar 4.30	Grafik Jumlah Pengeluaran saat Berkunjung di Farmhouse Lembang.....	84
Gambar 4.31	Grafik Skor CSI Kepuasan Wisatawam.....	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuisisioner Penelitian.....	113
Lampiran II	Tabulasi Data Karakteristik Wisatawan.....	118
Lampiran III	Tabulasi Data Penelitian Variabel Kepuasan.....	122
Lampiran IV	Tabulasi Hasil Perhitungan Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....	129
Lampiran V	Perhitungan Data Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan.	141
Lampiran VI	Hasil Pengolahan Uji Mann-Whitney dan Kurskal-Wallis	145
Lampiran VII	Hasil Pengolahan Data Perbandingan Kepuasan Wisatawan berdasarkan Karakteristik	153
Lampiran VIII	Hasil Pengolahan Data Pilihan Aktivitas berdasarkan Karakteristik Wisatawan yang memiliki Perbedaan Kepuasan.....	157
Lampiran IX	Dokumentasi Observasi di Farmhouse Lembang.....	159
Lampiran X	Surat Keputusan Dosen Pembimbing.....	160
Lampiran XI	Surat Penelitian.....	163
Lampiran XII	Buku Bimbingan.....	164
Lampiran XIII	Pedoman Wawancara.....	166