

## DAFTAR ISI

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| KATA PENGANTAR .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| UCAPAN TERIMAKASIH.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| ABSTRAK .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <i>ABSTRACT</i> .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| DAFTAR ISI.....   | 1                                   |
| DAFTAR TABEL.....   | 4                                   |
| DAFTAR GAMBAR .....   | 6                                   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....  | 8                                   |
| BAB I PENDAHULUAN .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.1 Latar Belakang.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.2 Rumusan Masalah.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.5 Definisi Operasional .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1 Pengertian Pariwisata, Wisata dan Wisatawan... Error! Bookmark not defined. | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.1 Pariwisata.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.2 Wisata .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.3 Wisatawan.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2 Kepuasan Wisatawan.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2.1 Model Kepuasan Wisatawan.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2.2 Ekspektasi atau Harapan Wisatawan .....                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2.3 Kinerja ( <i>Perceived Performance</i> ) .....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2.4 Metode Pengukuran Kepuasan Wisatawan.....                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan .....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3 Produk Wisata.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3.1 Konsep Produk Wisata.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| 2.4 Penelitian Terdahulu .....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.5 Kerangka Pemikiran .....                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.1 Lokasi Penelitian .....                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2 Metode Penelitian .....                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3 Populasi dan Sampel.....                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3.1 Populasi.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3.2 Sampel.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3.3 Teknik Sampling.....                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>defined.</b>  |                                     |
| 3.4.1 Wawancara.....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4.2 Kuesioner .....                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4.3 Observasi.....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4.4 Dokumentasi .....                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5 Jenis dan Sumber Data.....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5.1 Data Primer .....                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5.2 Data Sekunder.....                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.6 Operasional Variabel .....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas.....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.7.1 Uji Validitas .....                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas .....                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.8 Teknik Analisis Data .....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.8.1 Pendekatan Skala Likert.....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.8.2 Garis Kontinum.....                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.8.3 Importance Performance Analysis (IPA) .....          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.1 Letak Geografis Pantai Tanjung Kelayang .....        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.2 Daya Tarik Pantai Tanjung Kelayang .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.3 Fasilitas di Pantai Tanjung Kelayang.....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

- 4.1.4 Aksesibilitas Pantai Tanjung Kelayang .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Karakteristik Wisatawan..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.1 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Asal Daerah**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.2 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.3 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pendidikan Terakhir Wisatawan..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.4 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan dan Besar Penghasilan/Bulan Wisatawan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2.5 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Wisatawan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3 Tingkat Kepentingan (*Importance*) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.1 Tingkat Kepentingan Atraksi di Pantai Tanjung Kelayang Belitung..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.2 Tingkat Kepentingan Fasilitas di Pantai Tanjung Kelayang Belitung ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.3 Tingkat Kepentingan Aksesibilitas Wisata di Pantai Tanjung Kelayang Belitung .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.4 Rekapitulasi Tingkat Kepentingan Produk Wisata di Pantai Tanjung Kelayang Belitung..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4 Tingkat Kinerja (*Performance*) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4.1 Tingkat Kinerja Atraksi Wisata di Pantai Tanjung Kelayang Belitung ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4.2 Tingkat Kinerja Fasilitas di Pantai Tanjung Kelayang Belitung**Error! Bookmark not defined.**
- 4.4.3 Tingkat Kinerja Aksesibilitas di Pantai Tanjung Kelayang Belitung ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4.4 Rekapitulasi Tingkat Kinerja Produk Wisata di Pantai Tanjung Kelayang Belitung .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.5 Tingkat Kepuasan Wisatawan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.5.1 Kuadran A (Prioritas Utama) .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.5.2 Kuadran B (Pertahankan Prestasi) .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.5.3 Kuadran C (Prioritas Rendah).....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.5.4 Kuadran D (Berlebihan).....**Error! Bookmark not defined.**

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| 4.6 Upaya Peningkatan Kepuasan Wisatawan di Pantai Tanjung Kelayang Belitung .<br>..... | <b>Err</b>                          |
| <b>or! Bookmark not defined.</b>  |                                     |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.2 Saran .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| DAFTAR PUSTAKA.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| LAMPIRAN.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

## DAFTAR TABEL

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1.1 | Tabel Data KunjunganWisman Dan Wisnus Di Belitung.....                       | 2  |
| 1.2 | Tabel DayaTarikWisata Di Belitung .....                                      | 3  |
| 1.3 | Tabel Komentar Wisatawan Di Pantai Tanjung Kelayang.....                     | 6  |
| 2.1 | Tabel Definisi Kepuasan Beberapa Sumber.....                                 | 19 |
| 2.2 | Tabel Komponen ProdukWisata.....   | 31 |
| 2.3 | Tabel PenelitianTerdahulu.....   | 32 |
| 3.1 | Tabel Data Kunjungan Wisatawan ke Pantai Tanjung Kelayang.....               | 38 |
| 3.2 | Tabel Jenis dan Sumber Data .....  | 41 |
| 3.3 | Tabel Operasional Variabel .....   | 42 |
| 3.4 | Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kinerja.....                      | 47 |
| 3.5 | Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepentingan .....                 | 51 |
| 3.6 | Tabel Kriteria Bobot Nilai Alternatif .....                                  | 57 |
| 4.1 | Tabel Tingkat Kepentingan Atraksi Wisata Di Pantai Tanjung Kelayang<br>..... | 76 |
| 4.2 | Tabel Tingkat Kepentingan Fasilitas Di Pantai Tanjung Kelayang .....         | 79 |

|      |  |     |
|------|--|-----|
| 4.3  | Tabel Tingkat Kepentingan Aksesibilitas Di Pantai Tanjung Kelayang ...<br>.....                            | 82  |
| 4.4  | Tabel Tingkat Kepentingan Produk Wisata Di Pantai Tanjung Kelayang<br>.....                                | 85  |
| 4.5  | Tabel Tingkat Kinerja Atraksi Wisata Di Pantai Tanjung Kelayang ....                                       | 87  |
| 4.6  | Tabel Tingkat Kinerja Fasilitas Di Pantai Tanjung Kelayang.....  | 90  |
| 4.7  | Tabel Tingkat Kinerja Aksesibilitas Di Pantai Tanjung Kelayang .....                                       | 94  |
| 4.8  | Tabel Tingkat Kinerja Produk Wisata Di Pantai Tanjung Kelayang ....  | 97  |
| 4.9  | Tabel Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Produk Wisata  | 100 |
| 4.10 | Tabel Perhitungan Rata-Rata Penilaian Wisatawan Terhadap Produk<br>Wisata Di Pantai Tanjung Kelayang ..... | 101 |
| 4.11 | Tabel Item-Item Yang Termasuk Pada Kuadran A .....   | 106 |
| 4.12 | Tabel Item-Item Yang Termasuk Pada Kuadran B .....   | 107 |
| 4.13 | Tabel Item-Item Yang Termasuk Pada Kuadran C .....   | 109 |
| 4.14 | Tabel Penilaian Wisatawan Terhadap Atraksi.....  | 115 |
| 4.15 | Tabel Penilaian Wisatawan Terhadap Fasilitas .....   | 116 |
| 4.16 | Tabel Penilaian Wisatawan Terhadap Aksesibilitas.....  | 116 |

## DAFTAR GAMBAR

|      |  |    |
|------|--|----|
| 2.1  | Gambar Diagram Paradigma Diskonfirmasi .....                   | 21 |
| 3.1  | Gambar Peta Lokasi Pantai Tanjung Kelayang .....               | 36 |
| 3.2  | Gambar Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan .....              | 56 |
| 3.3  | Gambar Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja.....                   | 56 |
| 3.4  | Gambar Garis Kontinum .....                                    | 59 |
| 3.5  | Gambar Matriks IPA .....                                       | 61 |
| 4.1  | Gambar Peta Lokasi Pantai Tanjung Kelayang.....                | 62 |
| 4.2  | Gambar Daya Tarik Pantai Tanjung Kelayang.....                 | 63 |
| 4.3  | Gambar Pulau-Pulau Kecil Pantai Tanjung Kelayang .....         | 64 |
| 4.4  | Gambar Pendopo Dan Gazebo Pantai Tanjung Kelayang.....         | 65 |
| 4.5  | Gambar Toilet Dan Kamar Bilas Pantai Tanjung Kelayang .....    | 66 |
| 4.6  | Gambar Mushollah Pantai Tanjung Kelayang.....                  | 66 |
| 4.7  | Gambar Gedung <i>Amphiteater</i> Pantai Tanjung Kelayang ..... | 67 |
| 4.8  | Gambar Dermaga Pantai Tanjung Kelayang .....                   | 67 |
| 4.9  | Gambar <i>Cottage</i> Pantai Tanjung Kelayang .....            | 68 |
| 4.10 | Gambar Tempat Makan Pantai Tanjung Kelayang .....              | 68 |
| 4.11 | Gambar Papan Informasi Pantai Tanjung Kelayang .....           | 69 |
| 4.12 | Gambar Tempat Parkir Pantai Tanjung Kelayang.....              | 69 |

|      |   |     |
|------|---|-----|
| 4.13 | Gambar Papan Petunjuk Jalan Pantai Tanjung Kelayang .....     | 70  |
| 4.14 | Gambar Diagram Asal Daerah Wisatawan .....                    | 71  |
| 4.15 | Gambar Diagram Jenis Kelamin Dan Umur Wisatawan.....          | 72  |
| 4.16 | Gambar Diagram Pendidikan Terakhir Wisatawan .....            | 73  |
| 4.17 | Gambar Diagram Jenis Pekerjaan Dan Penghasilan Wisatawan..... | 74  |
| 4.18 | Gambar Diagram Frekuensi Kunjungan.....                       | 75  |
| 4.19 | Gambar Garis Kontinum Tingkat Kepentingan Atraksi Wisata..... | 77  |
| 4.20 | Gambar Garis Kontinum Tingkat Kepentingan Fasilitas .....     | 81  |
| 4.21 | Gambar Garis Kontinum Tingkat Kepentingan Aksesibilitas.....  | 84  |
| 4.22 | Gambar Garis Kontinum Tingkat Kepentingan Produk Wisata.....  | 86  |
| 4.23 | Gambar Garis Kontinum Tingkat Kinerja Atraksi Wisata .....    | 89  |
| 4.24 | Gambar Garis Kontinum Tingkat Kinerja Fasilitas.....          | 93  |
| 4.25 | Gambar Garis Kontinum Tingkat Kinerja Aksesibilitas .....     | 96  |
| 4.26 | Gambar Garis Kontinum Tingkat Kinerja Produk Wisata .....     | 98  |
| 4.27 | Gambar Diagram Kartesius <i>Importance-Performance</i> .....  | 105 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|     |  |     |
|-----|--|-----|
| 1.  | Kuesioner .....                                      | 126 |
| 2.  | Tabulasi Karakteristik Wisatawan.....                | 130 |
| 3.  | Tabulasi Data Tingkat Harapan .....                  | 142 |
| 4.  | Tabulasi Data Tingkat Kinerja .....                  | 147 |
| 5.  | Hasil Uji Validitas Kinerja .....                    | 151 |
| 6.  | Hasil Uji Validitas Kepentingan.....                 | 152 |
| 7.  | Lampiran Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian ..... | 153 |
| 8.  | Surat Keputusan Dosen Pembimbing .....               | 154 |
| 9.  | Dokumentasi.....                                     | 158 |
| 10. | Scan Buku Bimbingan .....                            | 160 |