

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
UACAPAN TERIMAKASIH.....	iii
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Struktur Organisasi Skripsi	7
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. Konsep Kepariwisata.....	9
1. Wisata.....	9
2. Pariwisata	9
3. Wisatawan	10
4. Wisata Alam	11
B. Kepuasan Wisatawan	12
C. Produk Wisata	17
D. Penelitian Terdahulu	24
E. Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Lokasi Penelitian	27

B. Populasi	27
C. Sampel dan Teknik Sampling.....	27
D. Operasiaonal Variabel	28
E. Teknik Pengumpulan Data dan instrument Penelitian	32
F. Jenis dan Sumber Data	34
G. Proses Pengembangan Instrumen	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas.....	40
H. Teknik Analisis Data	41
1. Garis Kontinum	43
2. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
1. Gambaran Umum Maribaya The Lodge Maribaya	46
2. Daya Tarik di Maribaya The Lodge Maribaya.....	46
3. Fasilitas di Maribaya The Lodge Maribaya.....	47
4. Aksesibilitas	54
5. Jam Operasional	55
B. Karakteristik Wisatawan	56
1. Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Asal Daerah.....	56
2. Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin & Usia	57
3. Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Status Pernikahan.....	58
4. Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
5. Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Pekerjaan dan Besar Penghasilan Perbulan Wisatawan	60
6. Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	61
7. Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Tujuan Berkunjung	62
C. Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>).....	63
1. Tingkat Kepentingan Atraksi Wisata di The Lodge Maribaya	63
2. Tingkat Kepentingan Fasilitas Wisata di The Lodge Maribaya.....	69

3.	Tingkat Kepentingan Aksesibilitas The Lodge Maribaya.....	75
4.	Rekapitulasi Tingkat Kepentingan Atraksi Wisata di Maribaya The Lodge Maribaya.....	80
D.	Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>).....	84
1.	Tingkat Kinerja Atraksi Wisata di The Lodge Maribaya.....	84
2.	Tingkat Kinerja Fasilitas Wisata di The Lodge Maribaya	90
3.	Tingkat Kinerja Aksesibilitas Wisata diThe Lodge Maribaya	96
4.	Rekapitulasi Tingkat Kinerja Atraksi Wisata di The Lodge Maribaya	101
E.	Tingkat Kepuasan Wisatawan.....	105
1.	Kuadran I (<i>Focus Improvement</i>)	114
2.	Kuadran II (<i>Maintain Performance</i>)	115
3.	Kuadran III (<i>Medium Low Priority</i>).....	118
4.	Kuadran IV (<i>Reduce Emphasis</i>)	121
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		135
A.	Kesimpulan	135
B.	Saran.....	136
Daftar Pustaka.....		137
Lampiran		138

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Komentar Pengunjung The Lodge Maribaya	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.2	Pengukuran Skala <i>Likert</i>	34
Tabel 3.3	Jenis dan Sumber Data	36
Tabel 3.4	Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Kinerja.....	38
Tabel 3.5	Hasil Pengukuran Uji Validitas Variabel Kepentingan.....	39
Tabel 3.6	Reabilitas Kinerja dan Kepentingan.....	42
Tabel 4.1	Penilaian Pengunjung Terhadap Tingkat Kepentingan Atraksi di The Lodge Maribaya	64
Tabel 4.2	Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepentingan Atraksi di The Lodge Maribaya	67
Tabel 4.3	Penilaian Pengunjung Terhadap Tingkat Kepentingan Fasilitas di The Lodeg Maribaya	70
Tabel 4.4	Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepentingan Fasilitas di The Lodeg Maribaya	73
Tabel 4.5	Penilaian Pengunjung Terhadap Tingkat Kepentingan Aksesibilitas di The Lodge Maribaya.....	76
Tabel 4.6	Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepentingan Aksesibilitas di The Lodge Maribaya.....	79
Tabel 4.7	Rekapitulasi Penilaian Pengunjung Terhadap Tingkat Kepentingan Produk Wisata di The Lodge Maribaya	81
Tabel 4.8	Rekapitulasi Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kepentingan Produk Wisata di The Lodge Maribaya	83
Tabel 4.9	Penilaian Pengunjung Terhadap Tingkat Kinerja Atraksi di The Lodge Maribaya	85
Tabel 4.10	Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kinerja Atraksi di The Lodge Maribaya	87

Tabel 4.11	Penilaian Pengunjung Terhadap Tingkat Kinerja Fasilitas di The Lodge Maribaya	90
Tabel 4.12	Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kinerja Fasilitas di The Lodge Maribaya.....	93
Tabel 4.13	Penilaian Pengunjung Terhadap Tingkat Kinerja Aksesibilitas di The Lodge Maribaya	96
Tabel 4.14	Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kinerja Aksesibilitas di The Lodge Maribaya	98
Tabel 4.15	Rekapitulasi Penilaian Pengunjung Terhadap Tingkat Kinerja Produk Wisata di The Lodge Maribaya	101
Tabel 4.16	Rekapitulasi Penilaian Wisatawan Terhadap Tingkat Kinerja Produk Wisata di The Lodge Maribaya	102
Tabel 4.17	Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Produk Wisata di The Lodge Maribaya.....	105
Tabel 4.18	Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Produk Wisata di The Lodge Maribaya.....	105
Tabel 4.19	Perhitungan Rata-Rata Pengunjung Terhadap Produk Wisata di The Lodge Maribaya	107
Tabel 4.20	Perhitungan Rata-Rata Wisatawan Terhadap Produk Wisata di The Lodge Maribaya	108
Tabel 4.21	Upaya Peningkatan Kinerja Produk Wisata Pada Kuadran I (Pengunjung)	111
Tabel 4.22	Upaya Peningkatan Kinerja Produk Wisata Pada Kuadran I (Wisatawan)	112
Tabel 4.23	Item-Item Yang Termasuk Pada Kuadran II (Pengunjung)	112
Tabel 4.24	Item-Item Yang Termasuk Pada Kuadran II (Wisatawan).....	114
Tabel 4.25	Item-Item Yang Termasuk Pada Kuadran III (Pengunjung).....	116
Tabel 4.26	Item-Item Yang Termasuk Pada Kuadran III (Wisatawan)).....	117
Tabel 4.27	Item-Item Yang Termasuk Pada Kuadran IV (Pengunjung).....	118
Tabel 4.28	Item-Item Yang Termasuk Pada Kuadran IV (Wisatawan).....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Total Kunjungan Wisatawan di Kabupaten Bandung Barat	2
Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	14
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	28
Gambar 3.1	Lokasi Penelitian	30
Gambar 3.2	Garis Kontinum	40
Gambar 3.3	Garis Kontinum	41
Gambar 3.4	Matriks <i>Importance - Performance</i>	44
Gambar 4.1	Maribaya <i>Natural Hot Spring Resort</i>	49
Gambar 4.2	Diorama Legenda Maribaya	51
Gambar 4.3	Pemandangan Alam Maribaya	52
Gambar 4.4	Curug Cikawari dan Curug Cigulung.....	53
Gambar 4.5	Jembatan Kayu Maribaya	54
Gambar 4.6	<i>Family Foot Spa</i>	55
Gambar 4.7	<i>Deluxe Pool</i>	55
Gambar 4.8	Kolam Rendam Kaliandra (<i>VIP Pool</i>).....	56
Gambar 4.9	Kamar Rendam.....	57
Gambar 4.10	<i>Twig Café</i>	57
Gambar 4.11	Kedai Makanan.....	58
Gambar 4.12	<i>Foodcourt</i>	59
Gambar 4.13	Toilet di Maribaya <i>Natural Hot Spring Resort</i>	60
Gambar 4.14	Mushola di Maribaya <i>Natural Hot Spring Resort</i>	61
Gambar 4.15	Arena Khusus Anak-anak.....	62
Gambar 4.16	Toko <i>Souvenir</i>	63
Gambar 4.17	Area Parkir.....	63
Gambar 4.18	Denah Akses Jalan Menuju Maribaya <i>Natural Hot Spring Resort</i>	64
Gambar 4.19	Tempat Pembelian Tiket.....	65
Gambar 4.20	Diagram Asal Daerah Wisatawan	66

Gambar 4.21	Diagram Jenis Kelamin dan Usia Wisatawan	67
Gambar 4.22	Diagram Pendidikan Terakhir Wisatawan.....	68
Gambar 4.23	Diagram Jenis Pekerjaan dan Besar Penghasilan Perbulan Wisatawan	69
Gambar 4.24	Diagram Frekuensi Kunjungan Wisatawan.....	70
Gambar 4.25	Garis Kontinum Tingkat Kepentingan Atraksi Wisata	72
Gambar 4.26	Garis Kontinum Tingkat Kepentingan Fasilitas.....	74
Gambar 4.27	Garis Kontinum Tingkat Kepentingan Aksesibilitas.....	76
Gambar 4.28	Garis Kontinum Tingkat Kepentingan Produk Wisata.....	72
Gambar 4.29	Garis Kontinum Tingkat Kinerja Atraksi Wisata.....	80
Gambar 4.30	Garis Kontinum Tingkat Kinerja Fasilitas	83
Gambar 4.31	Garis Kontinum Tingkat Kinerja Aksesibilitas	84
Gambar 4.32	Garis Kontinum Tingkat Kinerja Produk Wisata	86
Gambar 4.33	Diagram Kartesius <i>Importance-Performance</i>	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuisisioner Penelitian	101
Lampiran II	Tabulasi Data Karakteristik Wisatawan.....	105
Lampiran III	Tabulasi Data Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	108
Lampiran IV	Tabulasi Data Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	112
Lampiran V	Tabulasi Data Tambahan.....	116
Lampiran VI	Perhitungan Data Validitas dan Data Reabilitas Variabel Kepentingan dan Variabel Kinerja.....	119
Lampiran VII	Surat Keputusan Dosen Pembimbing.....	126
Lampiran VIII	Surat Penelitian	130
Lampiran IX	Dokumentasi	131
Lampiran X	Buku Bimbingan	132