

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	11
1.1 Latar Belakang	11
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Batasan Masalah.....	14
1.5 Kegunaan Penelitian	14
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Manajemen Kualitas	16
2.2 Kualitas Destinasi	16
2.2.1 Komponen Kualitas Destinasi	17
2.2.2 Indikator Keberhasilan Destinasi.....	17
2.3 Kualitas Pelayanan	18
2.4 Kinerja Destinasi Wisata.....	19
2.4.1 Indikator Kinerja Destinasi Wisata	19
2.4.2 Faktor Kinerja Destinasi Wisata	19
2.5 Kepuasan Wisatawan	20
2.5.1 Faktor Kepuasan Wisatawan	21
2.6 Orisinalitas Penelitian.....	22
2.7 Kerangka Penelitian	26
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Pendekatan Penelitian	27
3.2 Lokasi Penelitian	28

3.3	Jenis dan sumber data Data	28
3.3.1	Data Primer.....	28
3.3.2	Data Sekunder.....	28
3.4	Instrumen Penelitian.....	28
3.5	Operasional Variabel.....	29
3.6	Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.7	Metode dan Teknik Analisa Data	31
3.7.1	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	32
3.7.2	<i>Customer Statisfaction Index (CSI)</i>	32
3.8	Populasi dan sampel	33
3.8.1	Populasi	33
3.8.2	Sampel	33
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Profil Destinasi Kawasan Wisata Ciwidey.....	34
4.1.1	Kawah Putih	34
4.1.2	Ranca Upas	35
4.2	Hasil Penelitian	36
4.2.1	Uji Validitas dan Realibilitas.....	36
4.2.2	Karakteristik Wisatawan Kawasan Ciwidey	40
4.3	Analisis GAP	46
4.4	Analisis Deskriptif Kinerja dan Kepentingan Kualitas Pelayanan	48
4.4.1	Metode Pemesanan	48
4.4.2	Staff Wisatawan	50
4.4.3	Petugas Keamanan.....	51
4.4.4	Layanan Kesehatan.....	53
4.4.5	Aktivitas Wisata.....	54
4.4.6	Fasilitas Umum.....	56
4.4.7	Pusat Informasi	58
4.4.8	Media Internet	59
4.4.9	Toko Cenderamata.....	61
4.4.10	Fasilitas Penunjang.....	63
4.4.11	Keluhan Wisatawan.....	64

4.4.12	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	66
4.5	Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Kinerja Kualitas Pelayanan	70
4.6	Pembahasan	72
4.6.1	Tingkat Kinerja dan Kepentingan Kualitas Kualitas Pelayanan	72
4.6.2	Indeks Kepuasan Wisatawan	74
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	82