

## DAFTAR ISI

---

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>11</b>
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
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
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
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
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