

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	10
1.1 Latar Belakang	10
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Batasan Masalah	14
1.5 Kegunaan Penelitian	14
1.5.1 Kegunaan Praktis	14
1.5.2 Kegunaan Teoritis	14
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Transportasi	15
2.2 Kualitas Transportasi	16
2.2.1 Kualitas Pelayanan Yang Baik	17
2.2.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Transportasi	17
2.3 Jenis Transportasi	18
2.4 Kepuasan Wisatawan	19
2.4.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan	20
2.4.2 Indikator Kepuasan Wisatawan	20
2.5 Orisinalitas Penelitian	21
2.6 Kerangka Penelitian	25
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Objek Penelitian	26
3.2 Pendekatan Penelitian	26
3.3 Lokasi Penelitian	26
3.4 Jenis dan sumber data Data.....	27
3.4.1 Data Primer	27
3.4.2 Data Sekunder	27
3.5 Instrumen Penelitian	27
3.6 Metode dan Teknik Pengumpulan Data	28
3.6.1 Metode	28
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data	28

3.7 Metode dan Teknik Analisa Data	30
3.8 Operasionalisasi Variabel	31
3.9 Populasi dan Sample	32
3.9.1 Populasi	32
3.9.2 Sampel	32
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN	33

v

4.1 Profil Transportasi Umum di Kawasan Ciwidey	33
4.2 Hasil Penelitian	33
4.2.1 Uji Validitas dan Realibilitas	33
4.2.2 Karakteristik Wisatawan Pengguna Transportasi Umum di Kawasan Ciwidey	36
4.3 Analisis GAP	44
4.4 Analisis Deskriptif Kinerja dan Kepentingan Kualitas Transportasi	44
4.4.1 Akses Menuju Destinasi	45
4.4.2 Infrastruktur Jalan	46
4.4.3 Ketersediaan Transportasi	48
4.4.4 Kualitas Transportasi	49
4.4.5 Transportasi Lokal	51
4.4.6 Harga	52
4.4.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	54
4.5 Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Transportasi	56
4.6 Pembahasan	57
4.6.1 Tingkat Kinerja Kualitas Transportasi	57
4.6.2 Indeks Kepuasan Pengunjung	59
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	
64	

