

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| ABSTRAK ii | |
| ABSTRACT iii | |
| DAFTAR ISI iv | |
| DAFTAR GAMBAR..... | vii |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| BAB 1 PENDAHULUAN..... | 10 |
| 1.1 Latar Belakang | 10 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 15 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 15 |
| 1.4 Batasan Masalah..... | 15 |
| 1.5 Kegunaan Penelitian | 16 |
| 1.5.1 Kegunaan Praktis..... | 16 |
| 1.5.2 Kegunaan Teoritis..... | 16 |
| BAB 2 KAJIAN PUSTAKA | 17 |
| 2.1 Kualitas Manajemen di Destinasi Wisata..... | 17 |
| 2.1.1 Prinsip Kualitas Manajemen..... | 18 |
| 2.1.2 Tujuan Kualitas Manajemen..... | 19 |
| 2.1.3 Kriteria Kualitas Manajemen..... | 19 |
| 2.2 Kualitas Destinasi..... | 20 |
| 2.2.1 Indikator Kualitas Destinasi..... | 21 |
| 2.3 Pengembangan Kualitas Destinasi Wisata..... | 22 |
| 2.4 Kinerja Destinasi Wisata | 22 |
| 2.4.1 Indikator Kinerja Destinasi Wisata | 24 |
| 2.5 Pariwisata | 24 |
| 2.5.1 Atraksi | 25 |
| 2.5.2 Amenitas | 28 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 2.5.3 | Akseibilitas | 29 |
| 2.6 | Orisinalitas Penelitian | 29 |
| 2.7 | Kerangka Pemikiran | 34 |
| BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN | | 35 |
| 3.1 | Objek Penelitian..... | 35 |
| 3.2 | Pendekatan Penelitian..... | 35 |
| 3.3 | Lokasi Penelitian | 36 |
| 3.4 | Jenis dan sumber data Data..... | 37 |
| 3.4.1 | Jenis penelitian..... | 37 |
| 3.4.2 | Sumber data | 37 |
| 3.5 | Instrumen Penelitian | 38 |
| 3.6 | Metode dan Teknik Pengumpulan Data | 39 |
| 3.7 | Metode dan Teknik Analisa Data | 39 |
| 3.7.1 | <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 40 |
| 3.7.2 | <i>Customer Satisfication Index (CSI)</i> | 41 |
| 3.8 | Operasionalisasi variabel | 42 |
| 3.9 | Populasi dan Sampel..... | 45 |
| 3.9.1 | Populasi | 45 |
| 3.9.2 | Penentuan sample | 46 |
| BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN..... | | 47 |
| 4.1 | Profil Kawasan Wisata Ciwidey..... | 47 |
| 4.1 | 47 | |
| 2.1.1 | 47 | |
| 4.1.1 | Ranca Upas..... | 47 |
| 4.1.2 | Kawah Putih | 49 |
| 4.2 | Hasil Penelitian | 50 |
| 4.2.1 | Uji Validitas dan Realibilitas | 50 |
| 4.2 | 50 | |
| 2.1.1 | 50 | |
| 4.2.2 | Karakteristik Pengunjung Wisata Di Kawasan Ciwidey | 53 |
| 4.3 | Analisis Kesenjangan GAP | 61 |

| | | |
|--------------|--|-----------|
| 4.4 | Analisis Deskriptif Kepentingan dan Kinerja Kualitas Manjaemen dan Atraksi Wisata..... | 62 |
| 4.4.1 | Tingkat Harapan | 62 |
| 4.4.2 | Tingkat Kinerja..... | 65 |
| 4.4.3 | Importance Performance Analysis (IPA) | 68 |
| 4.5 | Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas dan Kualitas Manajemen Wisata dan Atraksi Wisata..... | 71 |
| 4.6 | Pembahasan | 73 |
| 4.6.1 | Tingkat Kepentingan dan Kinerja Kualitas Manajemen dan Atraksi Wisata | 73 |
| 4.6.2 | Indeks Kepuasan Wisatawan..... | 75 |
| BAB 5 | KESIMPULAN DAN SARAN | 78 |
| 5.1 | Kesimpulan | 78 |
| 5.2 | Saran | 78 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 80 |
| | LAMPIRAN | 82 |