

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka..... | 6 |
| 2.1.1 Pemasaran Jasa..... | 6 |
| 2.1.2 Pariwisata..... | 7 |
| 2.1.3 Pemasaran Pariwisata | 7 |
| 2.1.4 Agrowisata | 8 |
| 2.1.5 Perilaku Konsumen | 9 |
| 2.1.6 Kepuasan Pengunjung | 9 |
| 2.1.7 Kualitas Produk dan Pelayanan Jasa | 11 |
| 2.1.8 Pengukuran Kepuasan Konsumen..... | 12 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 13 |
| 2.3 Pendekatan Masalah..... | 16 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 19 |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian | 19 |
| 3.2 Metode Penelitian | 20 |
| 3.3 Teknik Pengambilan Sampel | 20 |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data..... | 21 |
| 3.5 Definisi dan Operasionalisasi Variabel..... | 21 |
| 3.6 Kerangka Analisis | 23 |
| 3.6.1 Analisis Deskriptif..... | 23 |
| 3.6.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 23 |
| 3.6.3 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> | 26 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN | 29 |
| 4.1. Gambaran Umum Wilayah Penelitian. | 29 |
| 4.1.1 Letak Geografis dan wilayah Administrasi..... | 29 |
| 4.1.2 Topografi..... | 29 |
| 4.1.3 Luas dan Sebaran Penggunaan Lahan | 29 |
| 4.2. Kondisi Sosial Ekonomi..... | 30 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2.1 Kependudukan dan Mata Pencaharian..... | 30 |
| 4.3. Gambaran Umum Agrowisata | 32 |
| 4.3.1 Sejarah dan Profil Agrowisata..... | 32 |
| 4.3.2 Komoditas Buah Naga | 33 |
| 4.3.3 Struktur Organisasi | 35 |
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 41 |
| 5.1. Karakteristik Umum Responden..... | 41 |
| 5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 41 |
| 5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 42 |
| 5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 42 |
| 5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan | 43 |
| 5.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Kunjungan..... | 44 |
| 5.2. Tingkat Kepentingan Pengunjung dan Tingkat Kinerja Pengelola . | 45 |
| 5.2.1 Tingkat Kesesuaian Setiap Atribut | 45 |
| 5.2.2 Tingkat Kepentingan Pengunjung dan Tingkat Kinerja Pengelola..... | 48 |
| 5.3. Diagram Kartesius Atribut yang Ditawarkan | 51 |
| 5.4. Tingkat Kepuasan Pengunjung Agrowisata | 59 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... | 62 |
| 6.1. Simpulan..... | 62 |
| 6.2. Saran..... | 62 |
| DAFTAR PUSTAKA | 64 |
| LAMPIRAN | 67 |

DAFTAR TABEL

| No. | Judul | Hal |
|------------|--|------------|
| 1. | Daftar Nama Agrowisata Kabupaten Garut 2020..... | 2 |
| 2. | Penelitian Terdahulu..... | 14 |
| 3. | Tahapan dan Waktu Penelitian..... | 19 |
| 4. | Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja terhadap Atribut Skor.. | 24 |
| 5. | Rentang Skala terhadap Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja..... | 25 |
| 6. | Kriteria Interpretasi Skor CSI..... | 28 |
| 7. | Jenis Penggunaan Lahan di Desa Bayongbong..... | 30 |
| 8. | Jumlah Penduduk Desa Bayongbong Tahun 2017 – 2019..... | 30 |
| 9. | Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan Tahun 2019..... | 31 |
| 10. | Jumlah Tenaga Kerja, Pencari Kerja, dan Lowongan Pekerjaan di Desa Bayongbong..... | 32 |
| 11. | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 41 |
| 12. | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 42 |
| 13. | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan..... | 43 |
| 14. | Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan..... | 43 |
| 15. | Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Kunjungan..... | 44 |
| 16. | Tingkat Kesesuaian dari Setiap Atribut..... | 46 |
| 17. | Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan beserta Kategorinya..... | 49 |
| 18. | Hasil Perhitungan CSI Agrowisata Kebun Naga Poernama..... | 60 |

DAFTAR GAMBAR

| No. | Judul | Hal |
|------------|--|------------|
| 1. | Pendekatan Masalah..... | 18 |
| 2. | Diagram Kartesius..... | 26 |
| 3. | Bagan Struktur Organisasi Agrowisata Kebun Naga Poernama..... | 35 |
| 4. | Hasil Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan Pengunjung dan Tingkat Kinerja Pengelola..... | 51 |
| 5. | Peta Lokasi Penelitian..... | 67 |
| 6. | Peta Kabupaten Garut..... | 67 |

DAFTAR LAMPIRAN

| No. | Judul | Hal |
|------------|--|------------|
| 1. | Lokasi Penelitian..... | 67 |
| 2. | Identitas Responden..... | 68 |
| 3. | Jawaban Responden Tingkat Kepentingan..... | 71 |
| 4. | Jawaban Responden Tingkat Kinerja..... | 73 |
| 5. | r Tabel..... | 75 |
| 6. | Uji Validitas Tingkat kepentingan..... | 76 |
| 7. | Uji Validitas Tingkat Kinerja..... | 81 |
| 8. | Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan..... | 86 |
| 9. | Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja..... | 87 |
| 10. | Teladan Perhitungan..... | 88 |
| 11. | Dokumentasi..... | 89 |