

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH .....</b>	<b>7</b>
2.1 Tinjauan pustaka.....	7
2.1.1 Pemasaran Jasa .....	7
2.1.2 Pariwisata.....	8
2.1.3 Pemasaran pariwisata.....	9
2.1.4 Agrowisata .....	9
2.1.5 Perilaku Konsumen.....	10
2.1.6 Kepuasan konsumen .....	11
2.1.7 Kualitas Produk.....	12
2.1.8 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Pendekatan Masalah .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	22
3.2 Metode Penelitian .....	22
3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	23
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	24
3.5 Definisi dan Operasional Variabel .....	24
3.6 Kerangka Analisis.....	25
3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	26
3.6.2 Analisis Deskriptif .....	27
3.6.3 IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> ) .....	27
3.6.4 CSI (Customer Satisfaction Index).....	30
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
4.1 Keadaan Fisik Daerah Penelitian.....	33
4.1.1 Letak Geografis dan Wilayah Administrasi.....	33
4.1.2 Topografi .....	33
4.1.3 Luas dan Sebaran Penggunaan Lahan .....	33
4.2 Kondisi Sosial Ekonomi .....	34
4.2.1 Kependudukan .....	34
4.2.2 Pendidikan .....	34
4.2.3 Mata Pencaharian.....	35
4.3 Keadaan Pertanian .....	36
4.4 Gambaran Agrowisata Kebun Jeruk BOSAGA .....	37
4.4.1 Profil usaha .....	37
4.4.2 Varietas Jeruk di Agrowisata .....	38
4.4.3 Kegiatan Agrowisata.....	38
4.4.4 Struktur Kepengurusan .....	39
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Karakteristik Umum Responden .....	42
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	43
5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	44
5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan....	44
5.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Kunjungan.....	45
5.2 Tingkat Kepentingan Pengunjung dan Tingkat Kinerja Pengelola .....	46

5.2.1	Tingkat Kesesuaian Setiap Atribut .....	46
5.2.2	Tingkat Kepentingan Pengunjung dan Tingkat Kinerja Pengelola .....	49
5.3	Diagram Kartesius Atribut yang Ditawarkan .....	51
5.4	Tingkat Kepuasan Pengunjung Agrowisata .....	59
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>62</b>
6.1	simpulan.....	62
6.2	saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>67</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>90</b>

## DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hal
1.	Data Jumlah Pengunjung Pariwisata Kabupaten Garut .....	2
2.	Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....	22
3.	Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Terhadap Atribut.....	27
4.	Rentang Skala Terhadap Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.....	28
5.	Kriteria Interpretasi Skor CSI.....	32
6.	Jumlah Penduduk Desa Citarakyat berdasarkan Umur .....	34
7.	Komposisi Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan.....	35
8.	Jumlah Penduduk Desa Citarakyat berdasarkan Mata Pencaharian .....	36
9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia .....	43
11.	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	44
12.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan atau Uang Saku dalam satu bulan .....	45
13.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Kunjungan.....	65
14.	Tingkat Kesesuaian dari Setiap Atribut.....	48
15.	Rata-rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Serta Kategorinya.....	50
16.	Hasil perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> Agrowisata Kebun Jeruk BOSAGA.....	60

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>No.</b>	<b>Uraian</b>	<b>Hal</b>
1.	Pendekatan Masalah.....	21
2.	Diagram Kartesius.....	29
3.	Struktur pengurus Agrowisata Kebun Jeruk BOSAGA.....	39
4.	Hasil Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan Pengunjung dan Tingkat Kinerja Pengelola Agrowisata Kebun Jeruk BOSAGA.....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>No.</b>	<b>Uraian</b>	<b>Hal</b>
1.	Peta Wilayah Penelitian.....	68
2.	Identitas responden.....	69
3.	Jawaban responden tingkat kepentingan .....	72
4.	Jawaban responden tingkat kinerja.....	74
5.	r Tabel .....	76
6.	Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	77
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

