

DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul	i
HALAMAN Judul	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Jasa (<i>Service</i>)	9
2.1.2 Klasifikasi Jasa	10
2.1.3 Karakteristik Jasa	11
2.1.4 Perspektif Jasa.....	12
2.1.5 Kualitas Jasa	13

2.1.6 Dimensi Kualitas Jasa.....	15
2.1.7 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.8 Industri Pariwisata.....	18
2.1.9 Sistem Pariwisata.....	20
2.1.10 Kualitas Layanan Industri Pariwisata.....	21
2.1.11 Strategi Pengembangan Wisata.....	22
2.1.12 Skala Likert.....	22
2.1.13 Teknik Sampling.....	23
2.1.14 Sampel dan Populasi.....	26
2.1.15 Ukuran Sampel.....	26
2.1.16 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	27
2.1.17 <i>Tourism Service Quality (Tourservqual)</i>	29
2.1.18 Perbedaan <i>Tourservqual</i> dan <i>Servqual</i>	30
2.1.19 Diagram IPA (<i>Importance Perfomance Analysis</i>).....	33
2.1.20 Analisis SWOT.....	34
2.1.21 Matrik Strategi Eksternal (EFAS).....	35
2.1.22 Matrik Strategi Internal (IFAS).....	35
2.1.23 Matrik QSPM (<i>Quantitative Strategic Planning Matrix</i>).....	37
2.2 Tin jauan Pustaka.....	38
2.2.1 Studi Literatur.....	38
2.3 Hipotesis dan Kerangka Pikir.....	42
2.3.1 Hipotesis.....	42
2.3.2 Kerangka Pikir.....	43
2.3.3 Kerangka Pemecahan Masalah.....	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
3.1 Obyek Penelitian.....	48
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.3 Metode Penelitian.....	49
3.3.1 Studi Pendahuluan.....	50

3.3.2	Studi Lapangan.....	50
3.3.3	Studi Literatur	50
3.3.4	Identifikasi dan Perumusan Masalah	51
3.3.5	Tujuan Penelitian	51
3.3.6	Pengumpulan Data	51
3.3.7	Pengolahan Data.....	52
3.3.8	Analisa dan Pembahasan.....	54
3.3.9	Kesimpulan dan Saran.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		55
4.1 Pengumpulan Data.....		55
4.1.1	Gambaran Umum Wisata Budaya Kabupaten Pati	55
4.1.2	Penyusunan Kuisisioner Penelitian Kualitas Layanan.....	64
4.1.3	Penentuan Jumlah Sampel pada Kuisisioner Kualitas Layanan	71
4.1.4	Hasil Penyebaran Kuisisioner Kualitas Layanan.....	72
4.2 Pengolahan Data		74
4.2.1 Metode Tourservqual.....		74
4.2.1.1	Uji Validitas.....	74
4.2.1.2	Uji Reliabilitas	80
4.2.1.3	Rekapitulasi data Tingkat Ekspektasi dan Tingkat Persepsi ..	84
4.2.1.4	Pengolahan Skor <i>Tourservqual</i> dengan Gap 5	87
4.2.2 Diagram IPA (<i>Importance Perfomance Analysis</i>)		90
4.2.3 Metode SWOT		96
4.2.3.1	Rekapitulasi data Internal dan Eksternal pada Metode SWOT	96
4.2.3.2	Matrik IFAS EFAS	107
4.2.3.3	Matrik SWOT	117
4.2.4 Matrik QSPM		123
4.2.4.1	Rekapitulasi Data Hasil Kuisisioner Attractive Score pada QSPM	123
4.3 Analisa dan Interpretasi.....		137

4.3.1	Analisa Perhitungan nilai Skor Tourservqual Gap 5.....	137
4.3.2	Analisa Diagram Kartesius Metode IPA (Importance Performance Analysis pada Tingkat Kepentingan dan Kepuasan	147
4.3.3	Analisis Faktor Strategi dengan Metode SWOT	151
4.3.4	Analisa QSPM	167
4.3.5	Interpretasi.....	176
	4.4 Pembuktian Hipotesa.....	184
	BAB V PENUTUP.....	185
5.1	Kesimpula	185
5.2	Saran.....	188
	DAFTAR PUSTAKA	189
	LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan diKabupaten Pati Periode 2012 - 2017	3
Tabel 2.1 Penentuan 16 Dimensi dalam Penyusunan Metode Tourservqual	30
Tabel 2.2 Matrik SWOT.....	34
Tabel 2.3 Matrik EFAS	35
Tabel 2.4 Matrik IFAS	35
Tabel 2.5 Matrik IFAS EFAS.....	36
Tabel 2.6 Matrik QSPM	38
Tabel 2.7 Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 4.1 Presentase Jumlah Wisatawan Kabupaten Pati Selama 6 Tahun Terakhir	63
Tabel 4.2 Butir Pertanyaan Kuisisioner Kualitas Layanan Beserta Kodenya.....	65
Tabel 4.3 Skala <i>Likert</i> Tingkat Kepentingan (Ekspektasi).....	70
Tabel 4.4 Skal <i>Likert</i> Tingkat Kepuasan (Persepsi)	70
Tabel 4.5 Hasil Rekapitulasi Jumlah Kuisisioner	72
Tabel 4.6 Hasil Rekapitulasi Kuisisioner Tiap Obyek Wisata.....	72
Tabel 4.7 Data Responden.....	73
Tabel 4.8 <i>Output</i> Hasil Uji Kevalidan dengan SPSS Var01 – Var 09	75
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Uji Validitasi Ekspektasi dan Persepsi Wisatawan Wisata Budaya Pati	78
Tabel 4.10 <i>Output</i> Uji Reliabilitas dengan SPSS	80
Tabel 4.11 REkapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi dan Persepsi Wisatawan Wisata Budaya Pati	82
Tabel 4.12 Rekapitulasi Data Kuisisioner Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan	85
Tabel 4.13 Skor Tourservqual	88
Tabel 4.14 Hasil Pengolahan dengan Diagram IPA	91
Tabel 4.15 Identifikasi Faktor Internal dan Eksternal	99
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Peratingan dan Pembobotan Faktor Internal	103

Tabel 4.17	Rekapitulasi Hasil Peratingan dan Pembobotan Faktor Eksternal	106
Tabel 4.18	Matrik Hasil Perhitungan IFAS.....	109
Tabel 4.19	Matrik Hasil Perhitungan EFAS	112
Tabel 4.20	Analisis MatrikIFAS EFAS	113
Tabel 4.21	Gambaran Matrik SWOT	114
Tabel 4.22	Matrik SWOT.....	115
Tabel 4.23	Hasil <i>Attractive Score</i>	121
Tabel 4.24	Hasil Perhitungan QSPM	126
Tabel 4.25	Analisa Strategi Terpilih	128
Tabel 4.26	Strategi Terpilih.....	132

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Wisatawan 6 Tahun Terakhir DiKabupaten Pati	4
Gambar 2.1 Diagram IPA (Importance Perfomance Analysis).....	33
Gambar 2.2 Kerangka Pikiran	47
Gambar 3.1 Flowchart metodologi Penelitian.....	49
Gambar 4.1 Benda Peninggalan Sejarah Genuk Kemiri	58
Gambar 4.2 Pendopo Petilasan Kadipaten Pati	58
Gambar 4.3 Pintu Gerbang Majapahit.....	59
Gambar 4.4 Proses Penggalian dan Hasilnya Situs Candi Kayen	61
Gambar 4.5 Sendang Tirta Martasani.....	63
Gambar 4.6 Fasilitas yang Ada di Obyek Wisata Sendang Tirta Martasani	63
Gambar 4.7 Grafik Presentase Jumlah Wisatawan Kabupaten Pati 6 Tahun Terakhir	64
Gambar 4.8 Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kepuasan dengan Metode IPA	90