

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	5
2.1. Tinjauan Pustaka	5
2.1.1 Agrowisata	5
2.1.2 Pengelola Agrowisata	6
2.1.3 Pengunjung	7
2.1.4 Sarana dan Prasarana	7
2.1.5 Teori Perilaku Konsumen	9
2.1.6 Kepuasan Pengunjung.....	10
2.1.7 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	10
2.5.1 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	11
2.2. Penelitian Terdahulu.....	11
2.3. Kerangka Pemikiran.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Jenis Penelitian.....	17
3.2 Operasionalisasi Variabel	17
3.3 Teknik Pengumpulan Data	19
3.4 Teknik Penarikan Sampel.....	19

3.5	Rancangan Analisis Data.....	21
3.5.1	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	21
3.5.2	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	24
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		26
4.1	Keadaan Umum Lokasi Penelitian.....	26
4.1.1	Geografi dan Administratif Kecamatan Kejajar	26
4.1.2	Keadaan Penduduk	27
4.1.3	Tingkat Pendidikan	27
4.1.4	Penduduk Berdasarkan Pekerjaan.....	29
4.2	Gambaran Umum Perusahaan.....	30
4.2.1	Sejarah PT Perkebunan Teh Tambi	30
4.2.2	Visi dan Misi PT. Perkebunan Teh Tambi.....	31
4.2.3	Agrowisata Kebun Teh Tambi	31
4.2.4	Struktur Kepengurusan Agrowisata.....	34
4.3	Karakteristik Responden	34
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	35
4.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	37
4.3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	38
4.4	Tingkat Kesesuaian Atribut Kinerja Layanan Pengelola	39
4.5	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	43
4.6	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		54
5.1	Kesimpulan.....	54
5.2	Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA		56
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		79