

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian	5
1.4.1 Batasan Masalah.....	5
1.4.2 Asumsi Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	10
2.3 Strategi Kepuasan Pelanggan	12
2.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan	13
2.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14
2.6 Dimensi Kepuasan Pelanggan	15
2.7 Wisata Alam	15
2.8 Uji <i>Cochran Q Test</i>	16
2.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	18
2.10 Metode <i>Zone Of Tolerance (ZOT)</i>	19
2.10.1 <i>Desired Service</i>	20

2.10.2	<i>Adequate Service level</i>	21
2.10.3	<i>Tahapan Zone Of Tolerance</i>	22
2.11	Penelitian Terdahulu.....	24
2.12	Posisi Penelitian	27
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1	Objek dan Waktu Penelitian.....	29
3.2	Alat yang digunakan.....	29
3.3	Tahapan-Tahapan Penelitian	29
3.3.1	Observasi awal dan Identifikasi Masalah.....	31
3.3.2	Studi Literatur	31
3.3.3	Perumusan Masalah	31
3.3.4	Menetapkan Tujuan Penelitian.....	31
3.3.5	Penetapan Populasi Dan Jumlah Sampel	32
3.3.6	Perancangan Kuesioner Pendahuluan	33
3.3.7	Penyebaran Kuesioner Pendahuluan	34
3.3.8	Uji <i>Cochran Q Test</i>	34
3.3.9	Penyusunan Kuesioner Penelitian	35
3.3.10	Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	36
3.3.11	Pengumpulan Data	36
3.3.12	Uji Validitas	37
3.3.13	Uji Reliabilitas	38
3.3.14	Pengolahan Data.....	38
3.3.15	Pengolahan Data dengan Metode <i>Zone Of Tolerance</i>	39
3.3.16	Analisa Hasil	39
3.3.17	Kesimpulan dan Saran.....	39
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	40
4.1	Pengumpulan Data.....	40
4.1.1	Pengumpulan Data Kuesioner Pendahuluan	40
4.1.2	Uji <i>Cochran Q Test</i>	42
4.1.3	Pengumpulan Data Kuesioner Penelitian.....	46
4.2	Pengolahan Data.....	48
4.2.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	48

4.2.2	Metode <i>Zone Of Tolerance</i>	50
4.2.3	Prioritas Perbaikan	56
4.3	Analisa Hasil dan Pembahasan.....	57
4.3.1	Analisa Karakteristik Responden.....	57
4.3.2	Analisa Rata-rata Tingkat	59
4.3.3	Analisa Nilai MSA, MSS, dan ZOT	60
4.3.4	Analisa Posisi MSA, MSS, dan Layanan Sekarang.....	61
4.3.5	Analisa Prioritas Perbaikan.....	61
4.3.6	Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		