

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konsep <i>Zone Of Tolerance</i> .....	22
Gambar 3. 1 Flowchart Penelitian.....	30

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Persentase Survei Wisata Pancur Aji .....	2
Tabel 2. 1 Tabel Kontingensi Pada Uji <i>Cochran Q Test</i> .....	17
Tabel 2. 2 Tabel Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 2. 3 Posisi Penelitian .....	27
Tabel 3. 1 Atribut Kuesioner Pendahuluan .....	33
Tabel 3. 2 Pertanyaan Kuesioner .....	35
Tabel 3. 3 Skala Likert .....	36
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Atribut Kualitas Pelayanan .....	41
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Kuesioner Pendahuluan .....	42
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Hasil Uji <i>Cochran Q-Test</i> .....	45
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Atribut Kualitas Pelayanan .....	46
Tabel 4. 5 Jenis kelamin Responden .....	47
Tabel 4. 6 Usia Responden.....	47
Tabel 4. 7 Pekerjaan Responden .....	47
Tabel 4. 8 Uji Validitas Kuesioner Penelitian.....	49
Tabel 4. 9 Uji reliabilitas kuesioner penelitian .....	50
Tabel 4. 10 Perhitungan nilai MSA, MSS dan ZOT .....	51
Tabel 4. 11 Perhitungan nilai posisi MSA, MSS dan Layanan Sekarang .....	53
Tabel 4. 12 Atribut Prioritas Perbaikan .....	54

## DAFTAR RUMUS

Rumus 2. 1 Uji <i>Cochran Q Test</i> .....	17
Rumus 2. 2 Uji Validitas .....	19
Rumus 2. 3 Uji Reliabilitas .....	19
Rumus 2. 4 Hitung <i>Measure of Service Adequacy (MSA)</i> .....	23
Rumus 2. 5 Hitung <i>Measure of Service Superiority (MSS)</i> .....	23
Rumus 2. 6 Hitung Metode <i>Zone of Tolerance (ZOT)</i> .....	23
Rumus 2. 7 Hitung Posisi Pelayanan Sekarang .....	24
Rumus 2. 8 Hitung Posisi <i>Measure of Service Superiority (MSS)</i> .....	24
Rumus 2. 9 Hitung Posisi <i>Measure of Service Adequacy (MSA)</i> .....	24
Rumus 3. 1 Hitung Populasi Sampel .....	32

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A. Kuesioner Pendahuluan .....	A-1
Lampiran B. Kuesioner Penelitian .....	B-1
Lampiran C. Data dan Hasil Kuesioner Pendahuluan.....	C-1
Lampiran D. Hasil Kuesioner Penelitian .....	D-1
Lampiran E. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	E-13
Lampiran F. Dokumentasi.....	F-1