

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Definisi Operasional.....	10

BAB II KAJIAN TEORI

A. Pemasaran.....	11
B. Kualitas Pelayanan	12
1. Definisi Kualitas	12
2. Definisi Pelayanan	13
3. Konsep Kualitas Pelayanan (Service Quality)	14
4. Persepsi Terhadap Kualitas Jasa/Pelayanan	20
5. Dimensi Kualitas Pelayanan	21
C. Kerangka Pemikiran.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	25
B. Metode Penelitian.....	25
C. Operasionalisasi Variabel.....	26
D. Alat Pengumpulan Data	28

E. Populasi, Sampel & Teknik Sampling	28
1. Populasi	28
2. Sampel & Teknik Sampling	29
F. Teknik Pengumpulan Data	30
G. Prosedur dan Teknik Pengumpulan Data	31
H. Teknik Analisi Data	33

BAB IV PEMBAHASAN

A. Profile Perusahaan Kurakura Resort Karimunjava	35
1. Profile Perusahaan	35
2. Lokasi Kurakura Resort Karimunjava	36
3. Manajemen Kurakura Resort Karimunjava	36
4. Fasilitas Serta Jenis Kamar	37
5. Departemen-departemen di Kurakura Resort	40
B. Profil Wisatawan Dilihat Dari Karakteristik, Demografi, Lama Tinggal, dan Transportasi yang Digunakan	42
1. Jenis Kelamin dan Usia.....	42
2. Kebangsaan (Negara Asal Wisatawan)	44
3. Pendidikan dan Jenis Pekerjaan	46
4. Lama Tinggal	47
5. Mode Transportasi	49
C. Analisis Kualitas Pelayanan di Kurakura Resort.....	50
1. <i>Tangible</i> (Bukti fisik)	50
2. <i>Emphaty</i> (Empati)	57
3. <i>Reliability</i> (Reliabilitas)	61
4. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	64
5. <i>Assurance</i> (Jaminan)	69
6. Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan (<i>Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance</i>).....	73
D. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	76

1. Pengujian Validitas.....	76
2. Pengujian Reliabilitas.....	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	85
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

