

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Definisi Operasional.....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
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
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
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,</i> <i>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**

