

2.1.3.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen	55
2.1.4 Orisinalitas Penelitian	60
2.2 Kerangka Pemikiran	62
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	64
3.1 Objek Penelitian	64
3.2 Metode Penelitian	65
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	65
3.2.2 Operasional Variabel	67
3.2.3 Populasi, Sampel, Teknik, dan Sampling	68
3.2.3.1 Populasi	68
3.2.3.2 Sampel	68
3.2.3.3 Teknik Sampling	69
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data	69
3.2.4.1 Triangulasi	70
3.2.5 Pengujian Validitas dan Reabilitas	71
3.2.5.1 Pengujian Validitas	71
3.2.5.2 Pengujian Reabilitas.....	71
3.2.6 Rancangan Tekhnik Analisis Data	72
3.2.6.1 Rancangan Analisis Data Kualitatif	72
3.2.6.2 Reduksi Data	72
3.2.6.3 Penyajian Data	73
3.2.6.4 Verifikasi Data	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
4.1 Profil dan Wisatawan Desa Budaya.....	74
4.1.1 Profil Desa Budaya Kampung Naga	74
4.1.1.2 Sejarah Singkat Desa Budaya	75
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan	76
4.1.2 Informan Penelitian.....	78
4.1.2.1 Pelaksanaan Kualitas Pelayanan	78

4.1.2.2	Tanggapan Mengenai <i>Tangible</i>	79
4.1.2.3	Tanggapan Mengenai <i>Reability</i>	84
4.1.2.4	Tanggapan Mengenai <i>Responsiveness</i>	88
4.1.2.5	Tanggapan Mengenai <i>Assurance</i>	91
4.1.2.6	Tanggapan Mengenai <i>Emphaty</i>	93
4.2.1	Gambaran Tingkat Kepuasan Wisatawan	96
4.2.2.1	<i>Expected Quality</i>	96
4.2.2.2	<i>Perceived Quality</i>	98
4.3	Implikasi Hasil Temuan Penelitian	100
4.3.1	Temuan Penelitian Bersifat Teoritik	100
4.3.2	Temuan Penelitian Bersifat Empirik	101
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		102
5.1	Kesimpulan	102
5.2	Rekomendasi	103
DAFTAR PUSTAKA		105
LAMPIRAN-LAMPIRAN		106