

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Kepariwisata dan Pariwisata	8
B. Pengertian Wisatawan	8
C. Pengertian Wisata.....	9
D. Jenis Wisata.....	10
E. Kualitas Pelayanan	12
F. Pemandu Wisata	13
G.Kode Etik Pramuwisata	19
H. Kepuasan Pengunjung.....	22
I. Museum	26

Susi Susanti, 2014

Analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pemandu di museum Konperensi Asia Afrika Bandung

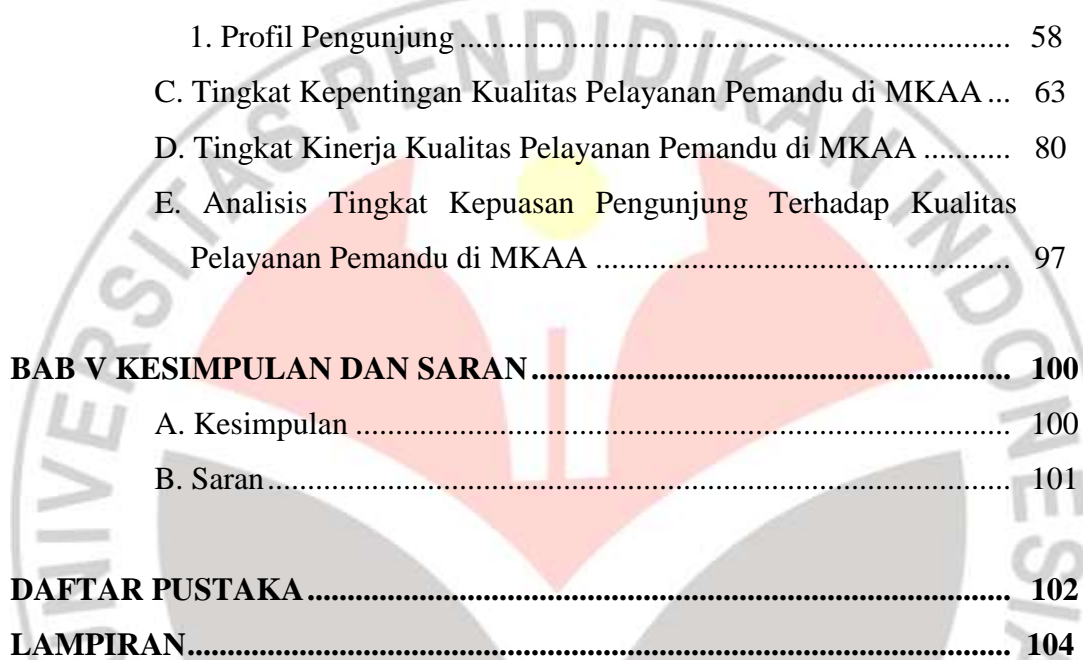
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

J. Penelitian Terdahulu.....	31
K. Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Lokasi dan Objek Penelitian	37
B. Metode Penelitian.....	37
C. Operasionalisasi Variabel.....	38
D. Populasi dan Sampel	40
1. Populasi	40
2. Sampel	40
E. Definisi Operasional	42
F. Jenis dan Sumber Data.....	43
G. Alat Pengumpul Data	44
1. Kuisisioner (Angket).....	44
2. Wawancara	45
3. Dokumentasi.....	45
4. Studi Literatur.....	45
H. Uji Instrument Penelitian	45
1. Uji Validitas.....	45
2. Uji Reliabilitas.....	47
I. Metode Analisis Data	48
1. Pengukuran Data	48
2. Penetapan Skala.....	49
3. <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	50
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 54
A. Profil Museum Konperensi Asia Afrika	54

Susi Susanti, 2014

Analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pemandu di museum Konperensi Asia Afrika Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



1. Identitas Umum	55
2. Sejarah Singkat Museum Konperensi Asia Afrika.....	55
3. Fasilitas di Museum Konperensi Asia Afrika	56
B. Hasil Analisis Berdasarkan Karakteristik Responden.....	58
1. Profil Pengunjung	58
C. Tingkat Kepentingan Kualitas Pelayanan Pemandu di MKAA ...	63
D. Tingkat Kinerja Kualitas Pelayanan Pemandu di MKAA	80
E. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu di MKAA	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN.....	104

Susi Susanti, 2014

Analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pemandu di museum Konperensi Asia Afrika Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pengunjung Di Bandung 2009-2012	2
Tabel 1.2 Data Pengunjung Museum Konperensi Asia Afrika 2009-2012	3
Tabel 2.1 SKKNI Kepemanduan Museum	19
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	34
Tabel 3.2 Jenis dan Sumber Data	39
Tabel 3.3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepentingan	41
Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kinerja	42
Tabel 3.5 Rekapitulasi Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepentingan	43
Tabel 3.5 Rekapitulasi Hasil Uji Reabilitas Variabel Tingkat Kinerja	43
Tabel 3.6 Pedoman Nilai Kuisisioner	44
Tabel 4.1 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.4 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	54
Tabel 4.5 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Informasi/Referensi Kunjungan	55

Susi Susanti, 2014

Analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pemandu di museum Konperensi Asia Afrika Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.6 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Alasan (Motivasi) Berkunjung.....	56
Tabel 4.7 Karakteristik Bemandu Berdasarkan Gaya Bahasa (Spesifik, Aktif, Kongrit Dan Akrab).....	57
Tabel 4.8 Karakteristik Pemandu Berdasarkan Alur	59
Tabel 4.9 Karakteristik Pemandu Berdasarkan Bahasa Tubuh.....	61
Tabel 4.10 Karakteristik Pemandu dalam Melibatkan Pengunjung Wisatawan	63
Tabel 4.11 Karakteristik Pemandu Berdasarkan Alat Bantu	64
Tabel 4.12 Karakteristik Pemandu Dalam Mengangkat Tema Tertentu Untuk Menyampaikan Sebuah Pesan	66
Tabel 4.13 Karakteristik Pemandu Berdasarkan Suasana.....	68
Tabel 4.14 Karakteristik Pemandu Berdasarkan Aspek Pertanyaan Pengunjung.....	69
Tabel 4.15 Karakteristik Pemandu Berdasarkan Humor	71
Tabel 4.16 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepentingan Kualitas Pelayanan Pemandu	72
Tabel 4.17 Karakteristik pemandu berdasarkan Gaya Bahasa (Spesifik, Aktif, Kongrit Dan Akrab)	74
Tabel 4.18 Karakteristik Pemandu Berdasarkan Alur	77
Tabel 4.19 Karakteristik Pemandu Berdasarkan Bahasa Tubuh.....	78
Tabel 4.20 Karakteristik Pemandu Dalam Melibatkan Pengunjung Atau Wisatawan	80
Tabel 4.21 Karakteristik Pemandu Berdasarkan Alat Bantu	81
Tabel 4.22 Karakteristik Pemandu Dalam mengangkat Tema Tertentu Untuk Menyampaikan Sebuah Pesan.....	83

Susi Susanti, 2014

Analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pemandu di museum Konperensi Asia Afrika Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.23 Karakteristik Pemandu Berdasarkan Suasana.....	85
Tabel 4.24 Karakteristik Pemandu Berdasarkan Pertanyaan	86
Tabel 4.25 Karakteristik Pemandu Berdasarkan Humor	88
Tabel 4.26 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kinerja Kualitas Pelayanan Pemandu.....	89
Tabel 4.27 Rata-Rata Kinerja Dan Tingkat Kepentingan Berdasarkan Sub Variabel.....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3.1 Lokasi Museum Konperensi Asia Afrika.....	33
Gambar 3.2 Garis Kontinum.....	44
Gambar 3.3 Matriks <i>Importance-Performance</i>	48
Gambar 4.1 Garis Kontinum Karakteristik Pemandu Berdasarkan Gaya Bahasa	59
Gambar 4.2 Garis Kontinum Karakteristik Pemandu Berdasarkan Alur.....	60
Gambar 4.3 Garis Kontinum Karakteristik Pemandu Berdasarkan Bahasa Tubuh	62
Gambar 4.4 Garis Kontinum Karakteristik Pemandu Dalam Melibatkan Pengunjung Atau Wisatawan	64
Gambar 4.5 Garis Kontinum Karakteristik Pemandu Berdasarkan	

Susi Susanti, 2014

Analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pemandu di museum Konperensi Asia Afrika Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Alat Bantu.....	65
Gambar 4.6 Garis Kontinum Karakteristik Pemandu Dalam Mengangkat Tema Untuk Menyampaikan Pesan.....	67
Gambar 4.7 Garis Kontinum Karakteristik Pemandu Berdasarkan Suasana	69
Gambar 4.8 Garis Kontinum Karakteristik Pemandu Berdasarkan Aspek Pertanyaan	70
Gambar 4.9 Garis Kontinum Karakteristik Pemandu Berdasarkan Humor.....	72
Gambar 4.10 Garis Kontinum Karakteristik Pemandu Berdasarkan Tingkat Kepentingan Kualitas Pelayanan Pemandu	74
Gambar 4.11 Garis Kontinum Karakteristik Pemandu Berdasarkan Gaya Bahasa	76
Gambar 4.12 Garis Kontinum Karakteristik Pemandu Berdasarkan Alur.....	78
Gambar 4.13 Garis Kontinum Karakteristik Pemandu Berdasarkan Bahasa Tubuh	79
Gambar 4.14 Garis Kontinum Karakteristik Pemandu Dalam Melibatkan Pengunjung atau Wisatawan	81
Gambar 4.15 Garis Kontinum Karakteristik Pemandu Berdasarkan Alat Bantu.....	82
Gambar 4.16 Garis Kontinum Karakteristik Pemandu Dalam Mengangkat Tema Untuk Menyampaikan Pesan.....	84
Gambar 4.17 Garis Kontinum Karakteristik Pemandu Berdasarkan Suasana....	86
Gambar 4.18 Garis Kontinum Karakteristik Pemandu Berdasarkan Pertanyaan	87
Gambar 4.19 Garis Kontinum Karakteristik Pemandu Berdasarkan Humor.....	88
Gambar 4.20 Garis Kontinum Karakteristik Pemandu Berdasarkan	

Susi Susanti, 2014

Analisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan pemandu di museum Konperensi Asia Afrika Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tingkat Kinerja.....	90
Gambar 4.21 Diagram Kartesius Sub Variabel.....	91

