

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
TABEL BAGAN	xii
TABEL GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definisi Operasional.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Definisi Pariwisata.....	9
B. Definisi Wisatawan	11
C. Definisi Jasa	11

1. Kualitas Jasa	13
2. Faktor-faktor Penyebab Kegagalan Penyampaian Jasa	18
D. Biro Perjalanan Wisata	19
1. Definisi Biro perjalanan wisata	19
2. Fungsi Biro perjalanan wisata	20
E. Kemitraan	24
1. Pengertian Kemitraan	24
2. Unsur Kemitraan	25
2.1 Kerjasama Usaha	26
2.2 Prinsip saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan	26
F. Tujuan Kemitraan	29
G. Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	34
B. Lokasi Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel	35
D. Variabel Penelitian	36
E. Alat Pengumpul Data	37
F. Teknik Pengolahan Data	37
G. Prosedur, Teknik Pengolahan serta Analisis Data.....	38
1. Prosedur	38

2. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	39
--	----

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	43
1. Lokasi	43
2. Fasilitas.....	46
3. Aktivitas	50
4. Kamar	55
5. UCS	56
6. Struktur Organisasi.....	57
B. Pembahasan	57
1. Analisis Jumlah Kunjungan Wisatawan di Pulang Umang Resort and SPA.....	57
1.1 Kontribusi Kunjungan Wisatawan Melalui Biro Perjalanan Wisata	61
1.1.1 Presentase Kontribusi Tertinggi	64
1.1.2 Presentase Kontribusi Terendah	65
1.1.3 Presentase Peningkatan Tertinggi	66
1.1.4 Presentase Penurunan Terendah.....	66
2. Bahasan Hasil Wawancara	67
3. Analisis SWOT.....	73
4. Analisa strategi peningkatan jumlah kunjungan wisatawan melalui biro perjalanan wisata.....	79

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan..... 84

B. Rekomendasi 85

DAFTAR PUSTAKA 87

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

