

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1.    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1.    Nama Perusahaan dan Lokasi Perusahaan .....	1
1.1.2.    Visi dan Misi.....	2
1.1.3.    Potensi Wisata dan Layanan .....	2
1.1.4.    Akses Menuju Lokasi GWA Gunung Tangkuban Perahu .....	5
1.2.    Latar Belakang .....	5
1.3.    Identifikasi Masalah .....	17
1.4.    Tujuan Penelitian.....	18
1.5.    Kegunaan Penelitian.....	18
1.6.    Sistematika Penulisan.....	19
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	20
2.1.    Tinjauan Pustaka Penelitian .....	20
2.1.1.    Pemasaran .....	20
2.1.2.    Jasa .....	22
2.1.3.    Pariwisata .....	23

2.1.4.	Kualitas Pelayanan .....	25
2.1.5.	Bauran Pemasaran .....	28
2.1.6.	Harga .....	29
2.2.	Penelitian Terdahulu .....	34
2.3.	Kerangka Pemikiran .....	46
2.4.	Ruang Lingkup Penelitian .....	47
<b>BAB 3</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>48</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	48
3.2.	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran .....	48
3.2.1.	Operasionalisasi Variabel .....	48
3.2.2.	Skala Pengukuran .....	50
3.3.	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	51
3.3.1.	Populasi Penelitian .....	51
3.3.2.	Sampel Penelitian .....	52
3.3.3.	Teknik Sampling .....	53
3.4.	Teknik Pengumpulan Data .....	53
3.4.1.	Sumber Data .....	53
3.5.2.	Metode Pengumpulan Data .....	54
3.5.3.	Metode Desain Angket Kuesioner .....	54
3.5.	Uji Validitas dan Reabilitas .....	55
3.6.1.	Uji Validitas .....	55
3.6.2.	Uji Reabilitas .....	58
3.6.	Teknik Analisis Data .....	59
3.6.1.	Analisis Deskriptif .....	59
3.6.2.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	61
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>64</b>
4.1.	Karakteristik Responden .....	64
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	64
4.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
4.2.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Kedatangan .....	66

4.2.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan .....	67
4.2.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	68
4.2.6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	69
4.2.	Hasil Penelitian.....	69
4.2.1.	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	69
4.2.2.	Analisis Deskriptif Variabel Harga.....	79
4.2.3.	Analisis Deskriptif Variabel Promosi .....	83
4.2.4.	Analisis GAP.....	89
4.2.5.	<i>Importance Performance Analysis</i> (Analisis Kuadran) .....	92
4.3.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	96
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>105</b>
5.1.	Kesimpulan.....	105
5.2.	Saran .....	107
5.2.1.	Saran untuk Perusahaan .....	107
5.2.2.	Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>109</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>113</b>