

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Puncak Gundaling.....	1
1.1.2 Fasilitas dan Wahana	2
1.1.3 Operasional wisata Puncak Gundaling.....	4
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kegunaan Penelitian	11
1.6 Sistematika Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Rangkuman Teori.....	13
2.1.1 Manajemen.....	13
2.1.2 Pemasaran	13
2.1.3 Pariwisata.....	13
2.1.4 Produk Pariwisata	14
2.1.5 Jenis Pariwisata.....	15
2.1.6 Promosi Pariwisata.....	18
2.1.7 Dimensi Promosi Pariwisata	19
2.1.8 Kualitas Pelayanan Pariwisata	20
2.1.9 Dimensi Kualitas Pelayanan Pariwisata.....	21
2.1.10 Kepuasan Pelanggan	21
2.1.11 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33

2.3.1 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.4 Hipotesis Penelitian	34
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	36
3.2.1 Variabel Operasional.....	36
3.2.2 Skala Pengukuran.....	40
3.3 Tahapan Penelitian.....	40
3.4 Populasi dan Sampel	41
3.4.1 Populasi.....	41
3.4.2 Sampel.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5.1 Data Primer	43
3.5.2 Data Sekunder	43
3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	43
3.6.1 Uji Validitas	43
3.6.2 Uji Reliabilitas	45
3.7 Teknik Analisis Data.....	46
3.7.1 Analisis Deskriptif	47
3.7.2 <i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	48
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.7.4 Analisis Linear Berganda.....	49
3.7.5 Uji F	50
3.7.6 Uji T.....	50
3.7.7 Uji koefisien Determinasi	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Pengumpulan Data.....	52
4.2 Karakteristik Responden.....	52
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	53
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	54
4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Domisili.....	54
4.3 Analisis Deskriptif	55
4.3.1 Tanggapan responden terhadap Promosi	55
4.3.2 Tanggapan responden terhadap Kualitas Pelayanan	60

4.3.3 Tanggapan responden terhadap Kepuasan Pelanggan	66
4.4 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI).....	71
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	71
4.5.1 Uji Normalitas.....	72
4.5.2 Uji Multikolinearitas	74
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	75
4.6 Uji Analisis Linear Berganda.....	76
4.7 Uji T	77
4.8 Uji F	78
4.9 Uji Koefisien Determinasi	79
4.10 Pembahasan Hasil Penelitian	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	82
5.2.1 Saran Bagi Puncak Gundaling	82
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	83
5.2.3 Saran Bagi Pemerintah Daerah	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	87