

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	9
1.1 Latar Belakang	9
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Batasan Masalah.....	14
1.5 Kegunaan Penelitian	14
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Manajemen Kualitas	16
2.2 Kualitas Wisatawan.....	16
2.3 Manajemen Hospitality	17
2.3.1 Hotel	17
2.3.2 Faktor Kualitas Hotel.....	19
2.3.3 Restoran.....	20
2.3.4 Faktor Kualitas Restoran.....	20
2.4 Kinerja	21
2.5 Kualitas Pelayanan	21
2.6 Kualitas Produk	22
2.7 Orisinalitas Penelitian	24
2.8 Kerangka Penelitian	26
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Pendekatan Penelitian.....	27

3.2	Lokasi Penelitian	27
3.3	Jenis dan sumber data-data.....	28
3.4	Populasi dan Sampling.....	29
3.5	Instrumen Penelitian	30
3.6	Metode dan Teknik Pengumpulan Data	31
3.7	Metode dan Teknik Analisa Data.....	32
3.7.1	<i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	32
3.7.2	<i>Customer Satisfication Index (CSI)</i>	33
3.8	Operasional Variabel	34
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Profil.....	36
4.1.1	Gambaran Pariwisata di Ciwidey dan Perkembangan Akomodasi Serta Restoran	36
4.2	Pembahasan	38
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	38
BAB 5 KESIMPULAN		46
5.1	Kesimpulan	46
5.2	Saran	46
DAFTAR PUSTAKA.....		47