

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
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	15
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Manajemen Kualitas	16
2.2 Kualitas Destinasi.....	17
2.2.1 Indikator Keberhasilan Destinasi.....	18
2.3 Nilai Uang.....	19
2.3.1 Persepsi Nilai	20
2.4 Kualitas Pelayanan.....	20
2.5 Kepuasan Wisatawan.....	21
2.6 Orisinalitas Penelitian	22
2.7 Kerangka Penelitian	24
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Pendekatan Penelitian.....	25
3.2 Lokasi Penelitian	26
3.3 Jenis dan sumber data	27
3.4 Jadwal Penelitian	27
3.5 Operasional Variabel	28

3.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	31
3.6	Instrumen Penelitian	32
3.7	Metode dan Teknik Pengumpulan Data	33
3.8	Populasi Sampling.....	34
3.9	Metode dan Teknik Analisa Data.....	35
BAB 4	DATA DAN PEMBAHASAN	39
4.1	Profil Destinasi Bandung Barat	39
4.1.1	<i>Lembang Park and Zoo</i>	39
4.1.2	<i>The great Asia Africa</i>	41
4.1.3	<i>Floating Market</i>	42
4.2	Uji Validitas & Reliabilitas	45
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	45
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	47
4.2.3	Uji Statistik Deskriptif Karakteristik Responden	48
4.3	Teknik Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	52
4.3.1	Analisis Statistik Deskriptif Kinerja Kualitas Pelayanan.....	52
4.3.2	Analisis Statistik Deskriptif Harapan Kualitas Pelayanan	56
4.3.3	Analisis Statistik Deskriptif Kinerja Nilai Uang	59
4.3.4	Analisis Statistik Deskriptif Harapan Nilai Uang.....	60
4.3.5	Analisis Kesenjangan GAP	67
4.4	Teknik Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i>	69
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1	Kesimpulan	74
5.2	Saran	75
	DAFTAR PUSTAKA.....	76
	LAMPIRAN.....	80