

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN & PERNYATAAN TELAH DISIDANGKAN....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PELIMPAHAN HAK CIPTA.....	iv
LEMBAR HAK CIPTA.....	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTARTABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	3
1.2.1 Identifikasi Masalah	3
1.2.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Maksud Penelitian.....	3
1.3.2 Tujuan Penelitian	4
1.4. Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran	5
2.2 Pengertian Jasa	5
2.2.1 Karakteristik Jasa/Layanan	6
2.3 Bauran Pemasaran dan Unsur-Unsurnya	6
2.4 Kualitas Pelayanan	7
2.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2.5 Kepuasan Pelanggan	8
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	8
2.5.2 Model Kepuasan Pelanggan.....	9
2.5.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	9
2.5.4 Pengukuran Kepuasan Konsumen	11
2.5.5 Dimensi/Indikator Kepuasan Konsumen.....	12
2.6 Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran	13
2.6.1 Penelitian Sebelumnya.....	13
2.6.2 Kerangka Pemikiran.....	15
2.7 Hipotesis Penelitian	16

BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Jenis Penelitian.....	17
3.2	Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian.....	17
3.3	Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	17
3.4	Operasionalisasi Variabel	18
3.5	Metode Penarikan Sampel	19
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	19
3.7	Metode Analisis	20
3.7.1	Uji Validitas Dan Reliabilitas	20
3.7.2	Analisis Data	21
3.7.3	Uji Hipotesis Koefisien Korelasi	22
BAB IV	HASIL PENELITIAN	
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	24
4.1.1	Profil Giritirta Hot Spring Resort (Sentul-Bogor)	24
4.1.2	Visi dan Misi.....	24
4.1.3	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	24
4.1.3.1	Struktur Organisasi	24
4.1.3.2	Uraian Tugas.....	25
4.2.	Uji Validitas dan Uji Reabilitas	26
4.2.1	Uji Validitas	26
4.2.2.	Uji Reabilitas.....	26
4.2.3.	Profil Responden.....	27
4.3.	Pembahasan.....	31
4.3.1.	Kualitas Pelayanan Pemandian Objek Wisata Pada Giritirta Hot Spring Resort (sentul-Bogor)	31
4.3.2.	Kepuasan Pelanggan Objek Wisata Pada Giritirta Hot Spring Resort (Sentul-Bogor)	45
4.3.3	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Pada Giritirta Hot Spring Resort (sentul-Bogor).....	50
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Simpulan	52
5.2	Saran	52
DAFTAR PUSTAKA		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		