

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	6
1.2.1 Identifikasi Masalah	6
1.2.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Maksud Penelitian	6
1.3.2 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan Praktisi	7
1.4.2 Kegunaan Akademis.....	7
1.4.3 Kegunaan Penulis.....	7
1.4.4 Bagi Perguruan Tinggi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pemasaran	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	9
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	9
2.1.3 Jenis – Jenis Jasa	10
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.2.1 Karakteristik Layanan.....	11
2.2.2 Model Service Quality	12
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan Jasa	13
2.3 Persepsi Harga	15
2.3.1 Indikator Perspsi Harga	15
2.4 Kepuasan Pengunjung.....	16
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pengunjung	16

2.4.2	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Wisatawan)	18
2.4.3	Indikator Kepuasan Konsumen (Pengunjung)	19
2.5	Manfaat Kepuasan Pelanggan (Pengunjung) dan Kualitas Jasa	20
2.6	Penelitian Terdahulu dan Kerangka Pemikiran	21
2.6.1	Penelitian Terdahulu	21
2.6.2	Kerangka Pemikiran	30
2.6.3	Hipotesis Penelitian	32
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1	Jenis Penelitian	33
3.2	Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian	33
3.2.1	Objek Penelitian	33
3.2.1.	Unit Analisis Penelitian	33
3.2.2.	Lokasi Penelitian	33
3.3	Jenis dan Sumber Data Penelitian	33
3.4	Operasionalisasi Variabel	33
3.5	Penarikan Sampel	36
3.6	Metode Pengumpulan Data	36
3.7	Metode Pengolahan/Analisis Data	37
3.7.1	Uji Instrumen	37
3.7.2	Analisis Deskriptif	41
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	41
3.7.4	Analisis Regresi Linear Berganda	43
3.7.5	Uji T	43
3.7.6	Uji F (Uji Simultan)	43
3.7.7	Koefisien Determinasi	44
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
4.1.1	Sejarah dan Perkembangan Kebun Raya Bogor	45
4.1.2	Struktur Organisasi dan Uraian Pekerjaan Pada Kebun Raya Bogor	46
4.1.3	Profil Responden Kebun Raya Bogor	47
4.2	Anallis Data	48
4.2.1	Kondisi Kualitas Pelayanan pada Kebun Raya Bogor	48
4.2.2	Kondisi Persepsi Harga pada Kebun Raya Bogor	63
4.2.3	Kondisi Kepuasan Pengunjung pada Kebun Raya Bogor	75

4.3	Pengujian Data	84
4.3.1	Uji Asumsi Klasik	84
4.3.2	Uji Regresi Linear Berganda	88
4.3.3	Uji T.....	90
4.3.4	Uji F.....	91
4.3.5	Uji Koefisien Determinasi.....	92
4.4	Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian	93
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung KRB.....	93
4.4.2	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung KRB.....	93
4.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung KRB	94
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1	Kesimpulan.....	95
5.2	Saran	96
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	97
	DAFTAR PUSTAKA.....	98
	LAMPIRAN	100