

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian	7
1.4. Kegunaan Penelitian	8
1.5. Ruang Lingkup dan Pengertian Istilah	9
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	9
1.5.2 Pengertian Istilah	9
1.6. Kerangka Pemikiran	11
BAB II TINJAUAN TEORITIS	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	18
2.2. Komunikasi.....	19
2.2.1 Tujuan Komunikasi.....	22
2.2.2 Jenis-Jenis Komunikasi	23
2.3. Public Relation.....	24
2.4. Kualitas Pelayanan.....	28
2.4.1 Karakteristik Pelayanan	31
2.4.2 Dimensi-Dimensi Pelayanan	33
2.5. Pengertian Jasa.....	37
2.5.1 Karakteristik Jasa.....	38
2.6. Pemandu (Guide).....	41
2.7. Kepuasan Wisatawan.....	43
2.7.1 Pengukuran Kepuasan	45
2.7.2 Model Konsep Kepuasan Wisatawan	47
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Objek Penelitian.....	49
3.1.1 Museum Geologi Bandung.....	49
3.1.1.1 Sejarah Museum Geologi Bandung	49
3.1.1.2 Profil Singkat Museum Geologi	51
3.1.1.3 Visi dan Misi Museum Geologi Bandung	52
3.1.1.4 Struktur Organisasi Museum Geologi Bandung.....	52

3.1.1.5 Program Kerja Humas Museum Geologi Bandung	53
3.1.1.6 Tujuan/Sasaran	56
3.1.1.7 Aspek Manajemen	57
3.1.1.7.1 Sumber Daya Manusia.....	57
3.1.1.7.2 Kegiatan Humas.....	57
3.1.1.8 <i>Job Description</i>	59
3.2. Metode Penelitian	63
3.2.1. Metode Penelitian	63
3.2.2 Populasi dan Sampel.....	66
3.2.3 Operasional Variabel	69
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data	72
3.2.5 Teknik Analisis Data	75
3.2.6 Uji Validitas dan Reabilitas.....	77
3.2.6.1 Uji Validitas.....	77
3.2.6.2 Uji Reabilitas	79
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisis Deskriptif Data Responden.....	82
4.2 Analisis Deskriptif Data Penelitian	86
4.2.1 Valiabel Bebas (Variabel X); ServQual (<i>Service Quality</i>)	86
4.2.1.1 Subvariabel <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	87
4.2.1.2 Subvariabel <i>Reliability</i> (Keandalan).....	94
4.2.1.3 Aspek <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	102
4.2.1.4 Aspek <i>Assurance</i>	108
4.2.1.5 Aspek <i>Empathy</i>	116
4.1 Uji Validitas.....	122
4.2 Uji Reliabilitas.....	124
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	125
5.2 Saran	128
5.2.1 Saran Pengembangan Ilmu	129
5.2.2 Saran Pengembangan Praktis.....	129
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN.....	134

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Kondisi Pengunjung Museum Geologi 5
Tabel 2.1	Matriks Penelitian Terdahulu 18
Tabel 2.2	Variabel Empiris dan Variabel dari Data Tida Terobservasi 46
Tabel 3.1	Jumlah Populasi Data Pengunjung Pelajar SMP Museum Geologi Bandung 67
Tabel 3.2	Matriks Operasional Variabel 70
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Jenis Kelamin 82
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 83
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Pendidikan Formal 84
Tabel 4.4	Klasifikasi Responden Kunjungan Museum..... 85
Tabel 4.5	Lokasi Museum Geologi Bandung yang Strategis 88
Tabel 4.6	Lahan Parkir Museum Geologi Bandung 89
Tabel 4.7	Museum Geologi Bandung Keadaanya Bersih di Setiap Ruang Peragaan dalam Keadaan Bersih 91
Tabel 4.8	Terdapat Petugas Kebersihan Museum yang Tetap Menjaga Supaya di Setiap Ruang Peragaan dalam Keadaan Bersih 92
Tabel 4.9	Pemandu di Museum Geologi Bandung tepat dalam Menyampaikan Informasi 95
Tabel 4.10	Pemandu Di Museum Geologi Bandung Siap Memberikan Informasi Walaupun Situasi Museum Penuh 97
Tabel 4.11	Kecepatan Pelayanan yang diberikan Museum Geologi Bandung Sesuai Dengan Janji Yang Diberikan 99
Tabel 4.12	Petugas Museum Geologi Bandung Selalu Cepat Tanggap Apabila Ada Pengunjung Yang Bertanya Dan Memberikan Keluhan..... 100
Tabel 4.13	Kesiapan petugas Museum Geologi Bandung sudah terlibat dalam melayani pengunjung 102
Tabel 4.14	Pemandu Museum Geologi Bandung dalam Melayani Pengunjung Menunjukkan Sikap Ulet 104
Tabel 4.15	Petugas Museum Geologi Bandung cermat dalam menangani keluhan pengunjung 105
Tabel 4.16	Petugas Museum Geologi Bandung terampil dalam melayani pengunjung 106
Tabel 4.17	Dalam melayani pengunjung, pemandu Museum Geologi Bandung mampu memberikan pelayanan informasi yang memuaskan 109
Tabel 4.18	Dalam Melayani Pengunjung, Pemandu Museum Geologi Bandung Mempunyai Wawasan yang Luas 112
Tabel 4.19	Pelayanan yang Diberikan Museum Geologi Bandung Membuat Yakin Untuk Kembali Lagi 113

	Halaman
Tabel 4.20 Pengetahuan dan Informasi yang Diberikan Museum Geologi Bandung Dapat Menambah Wawasan Pengunjung	114
Tabel 4.21 Museum Geologi Bandung Memahami Segala Kebutuhan Pengunjung	116
Tabel 4.22 Museum Geologi Bandung Memberikan Layanan-Layanan yang Menarik Kepada Pengunjung	118
Tabel 4.23 Apabila Melayani Pengunjung, Petugas Museum Geologi Bandung Memberikan Sikap yang Ramah Terhadap Pengunjung	119
Tabel 4.24 Petugas Museum Geologi Bandung Menunjukkan Sikap Sopan Dalam Melayani Pengunjung	121
Tabel 4.25 Hasil Perhitungan Setiap Pertanyaan Variabel X (Service Quality) 123	
Tabel 4.27 Hasil Perhitungan Reliabilitas	124
Tabel 4.28 Hasil Uji Reliabilitas	124



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran	17
Gambar 2.1 Kualitas Pelayanan	34
Gambar 2.2 Kualitas Pelayanan “Gronroos”	36
Gambar 2.3 Model Konsep Kepuasan Pelanggan	47
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	53



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Angket/Kuesioner.....	135
Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Wawancara	139
Lampiran 3. <i>Coding Book</i>	140
Lampiran 4. <i>Coding Sheet</i>	143
Lampiran 5. Perhitungan Statistik.....	145
Lampiran 6. Surat Balasan Izin Penelitian.....	148
Lampiran 7. Dokumentasi dengan Responden.....	149
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup.....	151

