

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Pembatasan Masalah .....	4
1.5 Sistematika penulisan .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Industri Pariwisata .....	6
2.1.1 Ruang Lingkup Industri Pariwisata .....	6
2.2 Jasa/Layanan .....	7
2.2.1 Tindakan Yang Terlihat ( <i>Tangible Actions</i> ) .....	7
2.3 7P dari Pemasaran Jasa .....	8
2.4 Definisi kualitas .....	11
2.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	12
2.5.1 Diagram kartesius .....	13
2.6 Konsumen .....	14
2.6.1 Perilaku Konsumen .....	14

2.6.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen .....	15
2.6.3	Model Perilaku Konsumen.....	15
2.7	Definisi Kepuasan .....	15
2.7.1	Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	16
2.7.2	Tujuan Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	18
2.8	<i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) .....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		20
3.1	Kerangka Pemecahan Masalah.....	20
3.2	Penjelasan Flow Chart Kerangka Penyelesaian Masalah.....	22
3.2.1	Studi Pendahuluan.....	22
3.2.2	Identifikasi Masalah.....	22
3.2.3	Penetapan Tujuan Penelitian .....	22
3.2.4	Menentukan Sampel Penelitian.....	22
3.2.5	Pembuatan Kuisiomer Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di PT. Eksotik Indonesia .....	23
3.2.6	Pengumpulan Data Kuisiomer Tahap I.....	23
3.2.7	Uji Validitas .....	23
3.2.8	Uji Reabilitas.....	23
3.2.9	Pengumpulan Data Kuisiomer Tahap II.....	23
3.2.10	Uji Kecukupan Data.....	24
3.2.11	Perhitungan Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan Konsumen ....	24
3.2.12	Menentukan Prioritas Faktor Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analisis</i> IPA.....	24
3.2.13	Merancang Usulan perbaikan ulang menggunakan <i>SOP</i> dan bauran pemasaran komunikasi .....	25
3.2.14	Kesimpulan dan saran .....	25
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		26

4.1	Pengumpulan Data.....	26
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	26
4.1.2	Struktur Organisasi .....	28
4.1.3	Jumlah Konsumen PT. Eksotik Indonesia .....	29
4.2	kuesioner .....	29
4.2.1	Rekapitulasi Data Responden Penelitian .....	30
4.2.2.1	Data Kuesioner.....	30
4.3	Uji Validitas .....	32
4.4	Uji Reliabilitas.....	33
4.5	Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner.....	34
4.6	Pengolahan Data.....	36
4.6.1	Perhitungan Rata-Rata Skor Penilaian Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan.....	36
BAB V ANALISIS .....		38
5.1	Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	38
5.1.1	Diagram Kartesius.....	38
5.2	Rekomendasi perbaikan .....	40
5.2.1	Rekomendasi Standar Operational Procedure Tour Guide dan Tour Leader .....	41
5.2.2	Hal-Hal Yang Perlu Diperhatikan Dalam Teknik Operasional Pemanduan Atau T/L .....	42
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....		50
6.1	Kesimpulan.....	50
6.2	Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA .....		xi