

## DAFTAR ISI

---

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>9</b>
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
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
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
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
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