

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	1
1.1 Gambaran Umum Museum Sri Baduga	1
1.1.1 Profil Museum Sri Baduga	1
1.1.2 Visi dan Misi Museum Sri Baduga.....	2
1.1.3 Jenis Produk dan Layanan	3
1.1.4 Logo Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat	4
1.2 Latar Belakang Penelitian	6
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.6 Batasan Penelitian	11
1.7 Sistematika Penulisan	11
BAB II	13
2.1 Tinjauan Pustaka.....	13
2.1.1 Pemasaran	13
2.1.2 Pemasaran Jasa	14
2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 <i>Servicescape</i> (Lingkungan Pelayanan)	17
2.1.5 Kepuasan Konsumen	19
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
2.4 Hipotesis Penelitian	23

BAB III.....	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	26
3.2.1 Variabel Operasional	26
3.2.2 Skala Pengukuran	29
3.3 Tahapan Penelitian	31
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	32
3.4.1 Populasi.....	32
3.4.2 Sampel	33
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.5 Pengumpulan Data	35
3.5.1 Sumber Data	35
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6 Uji Validitas & Reliabilitas.....	37
3.6.1 Uji Validitas.....	38
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.7 Teknik Analisis Data.....	43
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	44
3.8 Uji Normalitas.....	45
3.9 Analisis Regresi Linier Sederhana	46
3.10 Uji Hipotesis	46
BAB IV	48
4.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	48
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	50
4.1.4 Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan	51
4.2 Uji Validitas & Reliabilitas.....	52
4.2.1 Uji Validitas.....	52
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	54
4.3 Teknik Analisis Data.....	55
4.3.1 Analisis Deskriptif <i>Servicescape</i>	55
4.3.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Berkunjung	58

4.4 Uji Normalitas	60
4.5 Analisis Regresi Linier Sederhana	62
4.6 Uji T	62
4.7 Koefisien Determinasi.....	63
BAB V	65
5.1 Simpulan	65
5.2 Saran	66
5.2.1 Bagi Perusahaan	66
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	66
DAFTAR PUSTAKA	68
DAFTAR LAMPIRAN	70