

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Pertanyaan Penelitian	12
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	12
1.6.1 Aspek Teoritis	12
1.6.2 Aspek Praktis	13
1.7 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	13
1.8 Sistematika Penelitian	14
BAB II	16
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	16
2.1.1 Manajemen Layanan	16
2.1.2 <i>Design Thinking</i>	17

2.1.3	<i>Tourism</i>	21
2.1.4	Penelitian Terdahulu	26
2.2	Kerangka Pemikiran.....	42
BAB III	45
3.1	Karakteristik Penelitian.....	45
3.2	Tahapan Penelitian	49
3.3	Populasi dan Sampel	54
3.4	Data Penelitian	55
3.4.1	Sumber Data Penelitian.....	55
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.4.3	Teknik Analisa Data	63
BAB IV	69
4.1	Hasil Penelitian Identifikasi Permasalahan Wisatawan	69
4.1.1	<i>Observe</i>	69
4.1.2	<i>Point of View</i>	75
4.2	Hasil Penelitian Solusi yang Ditawarkan.....	76
4.2.1	<i>Ideation phase</i>	76
BAB V	103
5.1	Kesimpulan	103
5.2	Saran	104
5.2.1	Aspek Praktis	104
5.2.2	Aspek Teoritis	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	114