

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	xiv
<b>DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	16
<b>I.1. Latar Belakang</b> .....	16
<b>I.2. Perumusan Masalah</b> .....	24
<b>I.3. Tujuan Tugas Akhir</b> .....	24
<b>I.4. Batasan Tugas Akhir</b> .....	25
<b>I.5. Manfaat Tugas Akhir</b> .....	25
<b>I.5.1. Manfaat Akademis</b> .....	25
<b>I.5.2. Manfaat Praktisi</b> .....	25
<b>I.6. Sistematika Penulisan</b> .....	26
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	28
<b>II.1. Landasan Teori</b> .....	28
<b>II.1.1. Konsep Industri Pariwisata</b> .....	28
<b>II.1.2. Konsep Service Quality Pada Pariwisata</b> .....	28
<b>II.1.3. Kepuasan Pelanggan</b> .....	34
<b>II.1.4. Persepsi</b> .....	34
<b>II.1.5. Harapan (Ekspektasi)</b> .....	35
<b>II.1.6. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i></b> .....	35

II.1.7. Teori Fuzzy.....	37
II.1.8. Fuzzy-Servqual .....	39
II.2. Alasan Pemilihan Pendekatan .....	39
II.3. Penelitian Terdahulu .....	42
<b>BAB III SISTEMATIKA PEMECAHAN MASALAH.....</b>	<b>45</b>
III.1. Kerangka Pemecahan Masalah .....	45
III.2. Sistematika Penyelesaian Masalah .....	46
III.3. Pengumpulan Data.....	48
III.4.1. Tahap Pendahuluan .....	48
III.4.2. Tahap Pengumpulan .....	48
III.4. Pengolahan Data.....	61
III.4.3. Tahap Analisis dan Rekomendasi.....	61
III.5. Tahap Kesimpulan dan Saran .....	62
III.6. Metode Evaluasi .....	63
<b>BAB IV PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI .....</b>	<b>64</b>
IV.1. Pengumpulan Data .....	64
IV.1.1. Uji Validitas Isi kuesioner .....	64
IV.1.2. Pretest dan Pengolahan Data Pretest .....	64
IV.1.2.4. Penyebaran Kuesioner Setelah Pretest.....	72
IV.2. Pengolahan Data .....	73
IV.2.1. Pertanyaan <i>Screening</i> .....	73
IV.2.2. Karakteristik Responden.....	73
IV.2.3. Input Data .....	74
IV.2.4. Uji Validitas Kuesioner Setelah Pretest .....	74
IV.2.5. Uji Reliabilitas Kuesioner Setelah Pretest .....	82

IV.2.6.	Pengolahan Data <i>Servqual</i> .....	84
IV.2.6.1.	Pengolahan Data Kuesioner <i>Fuzzy-Servqual</i> .....	84
IV.2.6.2.	Pengolahan Data Kuesioner <i>Fuzzy-Servqual</i> Persepsi.....	84
IV.2.6.3.	Pengolahan Data Kuesioner <i>Fuzzy-Servqual</i> Harapan.....	86
IV.2.6.4.	Data <i>Gap Fuzzy-Servqual</i> .....	88
IV.2.7.	<i>Importance Performance Analysis</i> .....	89
IV.4.	Perancangan Sistem Terintegrasi.....	94
<b>BAB V ANALISA DAN EVALUASI HASIL PERANCANGAN .....</b>		<b>97</b>
V.1.	Analisa dan Validasi Implementasi Hasil.....	97
V.1.1.	Analisa Kualitas Jasa Pelayanan .....	97
V.1.4.1.	Dimensi <i>Core-tourism experience (CE)</i> .....	101
V.1.4.2.	Dimensi <i>Information (IM)</i> .....	102
V.1.4.3.	Dimensi <i>Hospitality (HP)</i> .....	103
V.1.4.4.	Dimensi <i>Fairness of Price (FP)</i> .....	103
V.1.4.5.	Dimensi <i>Hygiene (HG)</i> .....	104
V.1.4.6.	Dimensi <i>Amenities (AN)</i> .....	104
V.1.4.7.	Dimensi <i>Value of Money (VM)</i> .....	105
V.1.4.8.	Dimensi <i>Logistic (LT)</i> .....	106
V.1.4.9.	Dimensi <i>Food (FD)</i> .....	106
V.1.4.10.	Dimensi <i>Security (SC)</i> .....	107
V.2.	Analisa Batasan.....	118
V.3.	Analisa Sensivitas.....	123
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>130</b>
VI.1.	Kesimpulan .....	130
VI.2.	Saran.....	130

<b>VI.2.1. Saran untuk objek penelitian .....</b>	<b>130</b>
<b>VI.2.2. Saran untuk penelitian selanjutnya.....</b>	<b>131</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>132</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>134</b>