

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Puncak Gundaling.....	1
1.1.2 Fasilitas dan Wahana .....	2
1.1.3 Operasional wisata Puncak Gundaling.....	4
1.2 Latar Belakang .....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Kegunaan Penelitian .....	11
1.6 Sistematika Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1 Rangkuman Teori.....	13
2.1.1 Manajemen.....	13
2.1.2 Pemasaran .....	13
2.1.3 Pariwisata.....	13
2.1.4 Produk Pariwisata .....	14
2.1.5 Jenis Pariwisata.....	15
2.1.6 Promosi Pariwisata.....	18
2.1.7 Dimensi Promosi Pariwisata .....	19
2.1.8 Kualitas Pelayanan Pariwisata .....	20
2.1.9 Dimensi Kualitas Pelayanan Pariwisata.....	21
2.1.10 Kepuasan Pelanggan .....	21
2.1.11 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33

2.3.1 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	33
2.4 Hipotesis Penelitian .....	34
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	36
3.2.1 Variabel Operasional.....	36
3.2.2 Skala Pengukuran.....	40
3.3 Tahapan Penelitian.....	40
3.4 Populasi dan Sampel .....	41
3.4.1 Populasi.....	41
3.4.2 Sampel.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5.1 Data Primer .....	43
3.5.2 Data Sekunder .....	43
3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	43
3.6.1 Uji Validitas .....	43
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	45
3.7 Teknik Analisis Data.....	46
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	47
3.7.2 <i>Method of Successive Interval (MSI)</i> .....	48
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.7.4 Analisis Linear Berganda.....	49
3.7.5 Uji F .....	50
3.7.6 Uji T.....	50
3.7.7 Uji koefisien Determinasi .....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
4.1 Pengumpulan Data.....	52
4.2 Karakteristik Responden.....	52
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	53
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	54
4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Domisili.....	54
4.3 Analisis Deskriptif .....	55
4.3.1 Tanggapan responden terhadap Promosi .....	55
4.3.2 Tanggapan responden terhadap Kualitas Pelayanan .....	60

4.3.3 Tanggapan responden terhadap Kepuasan Pelanggan .....	66
4.4 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI).....	71
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	71
4.5.1 Uji Normalitas.....	72
4.5.2 Uji Multikolinearitas .....	74
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	75
4.6 Uji Analisis Linear Berganda.....	76
4.7 Uji T .....	77
4.8 Uji F .....	78
4.9 Uji Koefisien Determinasi .....	79
4.10 Pembahasan Hasil Penelitian .....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>82</b>
5.1 Kesimpulan .....	82
5.2 Saran .....	82
5.2.1 Saran Bagi Puncak Gundaling .....	82
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya .....	83
5.2.3 Saran Bagi Pemerintah Daerah .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>