

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	10
1.1 Latar Belakang	10
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Batasan Masalah.....	14
1.5 Kegunaan Penelitian	15
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Manajemen Kualitas	16
2.2 Kualitas Destinasi	17
2.2.1 Komponen Kualitas Destinasi	18
2.2.2 Indikator Keberhasilan Destinasi.....	19
2.3 Kepuasan Wisatawan	20
2.4 Kualitas Produk dan Pelayanan.....	20
2.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	21
2.5 Kualitas Akomodasi	22
2.6 Kualitas Transportasi.....	23
2.7 Kualitas Restoran	24
2.8 Orisinalitas Penelitian.....	25
2.9 Kerangka Penelitian	28
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Pendekatan Penelitian	29
3.2 Lokasi Penelitian	29

3.3	Jenis dan Sumber Data	30
3.4	Jadwal Penelitian	30
3.5	Operasional Variabel	31
3.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	32
3.6	Instrumen Penelitian	33
3.7	Metode dan Teknik Pengumpulan Data	34
3.8	Populasi Sampling	35
3.9	Metode dan Teknik Analisa Data	36
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Profil Bandung Barat	39
4.2	Uji Validitas & Reliabilitas	40
4.2.1	Hasil Uji Validitas	40
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	41
4.2.3	Uji Statistik Deskriptif Karakteristik Responden	43
4.3	Tingkat Kualitas Akomodasi, Transportasi, dan Restoran di Destinasi Wisata Kawasan Bandung Barat	46
4.3.1	Analisis Statistik Deskriptif Kinerja Kualitas Akomodasi	46
4.3.2	Analisis Statistik Deskriptif Harapan Kualitas Akomodasi	48
4.3.3	Analisis Statistik Deskriptif Kinerja Kualitas Transportasi	49
4.3.4	Analisis Statistik Deskriptif Harapan Kualitas Akomodasi	51
4.3.5	Analisis Statistik Deskriptif Kinerja Kualitas Restoran	52
4.3.6	Analisis Statistik Deskriptif Harapan Kualitas Restoran	53
4.4	Kepuasan Kinerja Kualitas Akomodasi, Transportasi, dan Restoran di Destinasi Wisata Kawasan Bandung Barat	54
4.4.1	Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	54
4.4.2	Analisis Kesenjangan Gap	59
4.4.3	Metode <i>Customer Satisfaction Index</i>	60
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		66