

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBUNG	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Penegasan Istilah	10
F. Sistematika Penulisan Skripsi.....	11
BAB II KAJIAN TEORI.....	16
A. Kajian Teori Manajemen Potensi Wisata.....	16
B. Kajian Teori Terkait Kepuasan Pelanggan (Wisatawan).....	38
C. Penelitian Terdahulu.....	44
D. Kerangka Teoritik Penelitian	62

BAB III METODE PENELITIAN	64
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	64
B. Lokasi Penelitian	65
C. Kehadiran Peneliti.....	66
D. Sumber Data	67
E. Teknik Pengumpulan Data	68
F. Teknik Analisis Data	70
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	73
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	74
BAB IV HASIL PENELITIAN	76
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	76
B. Paparan Data	79
C. Triangulasi Data	103
D. Analisis Data	112
BAB V PEMBAHASAN	121
A. Manajemen <i>Attraction</i> untuk Kepuasan Pelanggan di Destinasi Wisata Blitar Park.....	121
B. Manajemen <i>Accessibility</i> untuk Kepuasan Pelanggan di Destinasi Wisata Blitar Park	125
C. Manajemen <i>Amenities</i> untuk Kepuasan Pelanggan di Destinasi Wisata Blitar Park.....	129
D. Manajemen <i>Ancillary Service</i> untuk Kepuasan Pelanggan di Destinasi Wisata Blitar Park	134
BAB VI PENUTUP	139
A. Kesimpulan.....	139
B. Saran	142

DAFTAR PUSTAKA	143
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	149

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Narasumber yang diwawancarai oleh peneliti	69
Tabel 4.1 Susunan Kelembagaan Blitar Park	78
Tabel 4.2 Paket Outbond dan Cooking Class Blitar Park	100
Tabel 4.3 Triangulasi Metode	103
Tabel 4.4 Triangulasi Sumber	106
Tabel 4.5 Triangulasi Waktu Wawancara	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rating Google Maps Blitar Park	3
Gambar 2.1 Teoritik Penelitian	62
Gambar 4.1 (Daya Tarik Wahana di Blitar Park)	80
Gambar 4.2 Harga Tiket Masuk Blitar Park.....	81
Gambar 4.3 Staff wahana yang menjaga.....	83
Gambar 4.4 Staff Engineering yang Sedang Memantau	84
Gambar 4.5 Aksesibilitas Blitar Park	89
Gambar 4.6 Mushola Blitar Park	91
Gambar 4.7 Toilet Blitar Park	92
Gambar 4.8 Resto Kopilih Blitar Park	92
Gambar 4.9 <i>Food Court</i> Blitar Park.....	93
Gambar 4.10 <i>Cafe Lounge</i> Blitar Park.....	93
Gambar 4.11 Parkiran Depan dan Belakang blitar Park	94
Gambar 4.12 Fasilitas Gazebo dan Penyewaan Loker.....	94
Gambar 4.13 Toko Marchandise Blitar Park	94
Gambar 4.14 Pusat Informasi Blitar Park	98
Gambar 4.15 Ruang Kesehatan dan Praktisi Blitar Park	98
Gambar 4.16 Pos Keamanan Blitar Park.....	99
Gambar 4.17 <i>Staff Cleaning</i> Blitar Park	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara.....	149
Lampiran 2 : Pedoman Dokumentasi.....	176
Lampiran 3 : Surat Permohonan Izin Penelitian	184
Lampiran 4 : Kartu Bukti Bimbingan	185
Lampiran 5 : Surat Keaslian Tulisan.....	197
Lampiran 6 : Biodata Penulis.....	198