

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
KEASLIAN TULISAN	v
LEMBAR PUBLIKASI.....	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Masalah	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	12
F. Penegasan Istilah.....	12
G. Sistematika Penulisan Skripsi	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Pelayanan Wiasata.....	17
1. Pelayanan Wisata	17
2. Pelayanan <i>Service Quality</i> (<i>Servqual</i>).....	21
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Berfikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	32
1. Pendekatan Penelitian	32
2. Jenis Penelitian.....	32
B. Populasi, Sampling, dan Sample Penelitian.....	33
1. Populasi.....	33
2. Sampling	34

3. Sample Penelitian.....	34
C. Sumber data, Variabel, dan Skala Pengukurannya.....	35
1. Sumber Data.....	35
2. Indikator	36
3. Skala Pengukuran.....	39
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	40
1. Teknik Pengumpulan Data	40
2. Teknik Analisis Data	43
3. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	45
BAB IV HASIL PENELITIAN	47
A. Gambaran Umum Penelitian.....	47
B. Paparan Hasil Penelitian	49
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	49
2. Deskripsi Indikator Penelitian.....	51
C. Hasil Analisa Data	65
1. Uji Instrumen Data.....	65
2. Analisis Gap.....	68
3. Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	72
BAB V PEMBAHASAN	81
A. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pramuwisata <i>Walking Tour</i> Surabaya Berdasarkan <i>Service Quality</i>	81
B. Bagaimana Strategi Pengoptimalan Kualitas Pelayanan Pramuwisata <i>Walking Tour</i> Surabaya Berdasarkan <i>Service Quality</i>	84
BAB VI PENUTUP	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN-LAMPIRAN	95