

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul luar .....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Pernyataan Keaslian Tulisan .....	v
Halaman Motto .....	vi
Halaman Persembahan .....	vii
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
Abstrak .....	xvi
Abstract .....	xvii

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Batasan Masalah .....	11
E. Manfaat Penelitian .....	11
F. Penegasan Istilah .....	12
G. Sistematika Penulisan Skripsi .....	13

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Teori Pemasaran .....	15
B. Kualitas Pelayanan .....	21
C. Hubungan Masyarakat ( <i>Public Relations</i> ) .....	28
D. Kepuasan Pengunjung .....	32
E. Penelitian Terdahulu .....	38
F. Kerangka Konseptual .....	43
G. Hipotesis .....	44

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	46
B. Populasi, Sampel Penelitian dan Sampling .....	47
C. Sumber data Variabel dan Skala Pengukuran .....	49
D. Teknik Pengumpulan Data, dan Data Instrumen Penelitian	51
E. Teknik Analisis Data .....	54

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	60
B. Karakteristik Responden .....	62
C. Deskripsi Variabel Penelitian .....	66
D. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen .....	68
E. Hasil Analisis Data .....	71

## **BAB V : PEMBAHASAN**

A. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat .....	84
B. Hubungan Masyarakat ( <i>Public relations</i> ) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar .....	87
C. Kualitas Pelayanan dan Hubungan Masyarakat	

<i>(Public Relations)</i> Secara Simultan berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar .....	89
--	----

**BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	91
B. Saran .....	93
DAFTAR PUSTAKA .....	95

LAMPIRAN