

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
ORISINALITAS SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Praktis	8
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	8
1.5 Kajian Pustaka.....	8
1.5.1 Kajian Teoritis	8
1.5.2 Kajian Empirik.....	33
1.6 Hubungan antar Variabel.....	63
1.7 Kerangka Pemikiran	67
1.8 Hipotesis	72
1.9 Definisi Konsep dan Operasional.....	75
1.9.1 Definisi Konsep	75
1.9.2 Definisi Operasional	76
1.10 Metode Penelitian.....	84
1.10.1 Tipe Penelitian	84

1.10.2 Ruang Lingkup Penelitian	84
1.10.3 Lokasi Penelitian.....	85
1.10.4 Populasi dan Sampel.....	85
1.10.5 Teknik Sampling.....	88
1.10.6 Sumber Data	89
1.10.7 Teknik Pengumpulan Data.....	89
1.10.8 Skala Pengukuran	89
1.10.9 Uji Instrumen Penelitian	90
1.10.10 Teknik Analisis Data	92
BAB II.....	101
2.1 Profil Objek Tour dan Travel	101
2.1.1 Gambaran Umum.....	101
2.2 Informasi Objek Tour dan Travel.....	101
2.2.1 Bentuk Paket Perjalanan	101
2.2.2 Fasilitas dan Pelayanan	102
2.2.3 Harga Paket Perjalanan	103
2.2.4 Struktur Organisasi CV. Keviandra Sukses Mandiri.....	105
BAB III.....	107
3.1 Uji Instrumen dan Data Penelitian	107
3.1.1 Uji Validitas.....	107
3.1.2 Uji Reliabilitas	109
3.2 Karakteristik Responden	111
3.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	111
3.2.2 Berdasarkan Usia	112
3.2.3 Berdasarkan pendidikan responden	114
3.2.4 Berdasarkan Pekerjaan.....	115
3.2.5 Berdasarkan sumber informasi mengenai biro tour.....	116
3.2.6 Berdasarkan bersama siapa responden menggunakan	117
3.2.7 Berdasarkan Kunjungan Yang Direncanakan.....	118
3.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	119

3.3.1 Variabel <i>Service Quality</i>	119
3.3.2 Variabel <i>Tourist Satisfaction</i>	153
3.3.3 Variabel <i>Memorable Tourism Experience</i>	161
3.3.4 Variabel <i>Intention to Recommend</i>	169
3.4 Analisis Statistik Inferensial.....	175
3.5 Pembahasan	194
3.6 Kontribusi Penelitian	217
3.6.1 Kontribusi Teoritis Penelitian.....	217
3.6.2 Kontribusi Praktis Penelitian	220
BAB IV.....	223
4.1 Kesimpulan.....	223
4.2 Saran	224
DAFTAR PUSTAKA	230
LAMPIRAN.....	236