

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN SAMPUL DALAM BAHASA INGGRIS	iii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR DIAGRAM	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR ISTILAH	xviii
INTISARI	xix
ABSTRACT	xx
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	9
1.4 Tinjauan Pustaka	10
1.5 Landasan Teori.....	13
1.6 Metode Penelitian	23
1.6.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	24
1.6.2 Jenis Penelitian.....	25
1.6.3 Populasi dan Sampel Penelitian	25
1.6.4 Variabel Penelitian.....	28
1.6.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
1.6.6 Analisis Data	33
1.7 Sistematika Penulisan	35
BAB II	37
2.1 Profil Museum R. Hamong Wardoyo	37
2.2 Visi dan Misi Museum R. Hamong Wardoyo	41

2.3	Tugas Pokok dan Fungsi	43
2.4	Komponen Museum R. Hamong Wardoyo	45
2.4.1	Koleksi Museum	46
2.4.2	Amenitas Museum R. Hamong Wardoyo	49
2.4.3	Kelembagaan Museum R. Hamong Wardoyo	55
2.5	Alur Kunjungan	58
BAB III	61
3.1	Karakteristik Responden	61
3.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	62
3.1.2	Berdasarkan Usia	62
3.1.3	Berdasarkan Tingkat Pendidikan	63
3.1.4	Berdasarkan Domisili	64
3.1.5	Berdasarkan Jenis Pekerjaan	65
3.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Data Penelitian	65
3.2.1	Uji Validitas	66
3.2.2	Uji Reliabilitas	67
3.3	Analisis Persepsi Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan Museum R. Hamong Wardoyo	67
3.3.1	Reliability (Keandalan)	70
3.3.2	Responsiveness (Ketanggapan)	72
3.3.3	Assurance (Jaminan)	74
3.3.4	Empathy (Empati)	76
3.3.5	Tangibles (Bukti Fisik)	78
3.4	Pemetaan Atribut Berdasarkan Persepsi Pengunjung Museum R. Hamong Wardoyo Menggunakan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	80
BAB IV	92
4.1	Kesimpulan	92
4.2	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	101
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS	114