

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	0
HALAMAN SAMPUL DALAM BAHASA INGGRIS	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xv
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Tinjauan Pustaka.....	7
1.6 Landasan Teori.....	11
1.7 Metode Penelitian.....	20
1.7.1 Metode Pengumpulan Data.....	21
1.7.2 Metode Analisis Data.....	29
1.8 Sistematika Penulisan.....	36
BAB II GAMBARAN UMUM JOGJA WALKING TOUR	38
2.1 Profil Jogja Walking Tour.....	38
2.2 Rute.....	41
2.3 Kolaborasi Dan Kerja Sama.....	55
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	57
3.1 Karakteristik Responden.....	58

3.1.1 Jenis Kelamin.....	58
3.1.2 Usia	59
3.1.3 Asal	59
3.1.4 Pekerjaan.....	60
3.1.5 Frekuensi Menggunakan Layanan Jogja Walking Tour	61
3.2 Kualitas Pelayanan Pemandu <i>Walking Tour</i>	62
3.2.1 Tangible & Appearance	62
3.2.2 Reability & Leave Notes Behind	63
3.2.3 Responsiveness & Setting the Stage	65
3.2.4 Assurance.....	70
3.2.5 Empathy & Non-Verbal Communication	72
3.3 Tingkat Kepuasan Wisatawan Jogja Walking Tour	77
3.4 Keinginan Wisatawan Menggunakan Kembali Layanan Jogja Walking Tour	79
3.5 Hubungan Kualitas Pelayanan Pemandu <i>Walking Tour</i> dan Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Keinginan Menggunakan Kembali Layanan Jogja Walking Tour	82
3.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Pemandu <i>Walking Tour</i> terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan Jogja Walking Tour	82
3.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Pemandu <i>Walking Tour</i> terhadap Keinginan Wisatawan Menggunakan Kembali Layanan Jogja Walking Tour	84
3.5.3 Hubungan Tingkat Kepuasan terhadap Keinginan Wisatawan Menggunakan Kembali Layanan Jogja Walking Tour	85
3.5.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Pemandu <i>Walking Tour</i> dan Tingkat Kepuasan terhadap Keinginan Wisatawan Menggunakan Kembali Layanan Jogja Walking Tour	86
3.6 Refleksi	88
BAB IV PENUTUP	97
4.1 Kesimpulan	97
4.2 Saran.....	98
DAFTAR RUJUKAN	101
LAMPIRAN.....	104
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	104

Lampiran 2. Uji Validitas	111
Lampiran 3. Uji Reliabilitas	114
Lampiran 4. Hasil Kuesioner	115
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	119