

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM BAHASA INGGRIS.....	ii
HALAMAN JUDUL .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR/PETA .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
DAFTAR ISTILAH .....	xv
INTISARI.....	xvii
<i>ABSTRACT</i> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2. Manfaat Praktis .....	9
1.5 Tinjauan Pustaka .....	9
1.6 Landasan teori .....	14
1.7 Metode Penelitian.....	28
1.7.1 Lokasi dan Batasan Penelitian .....	29
1.7.2 Metode pengumpulan data .....	29
1.7.3 Metode <i>Sampling</i> .....	36
1.7.4 Metode Analisis Data.....	38
1.8 Organisasi Penyajian .....	40
<b>BAB II GAMBARAN UMUM MUSEUM KARST INDONESIA .....</b>	<b>41</b>

2.1 Profil Museum Karst Indonesia.....	41
2.2 Jasa Pemanduan Museum Karst Indonesia .....	43
2.3 Atraksi Museum Karst Indonesia.....	47
2.4 Aksesibilitas Museum Karst Indonesia.....	52
2.5 Fasilitas Museum Karst Indonesia .....	54
2.5 Kelembagaan Museum Karst Indonesia.....	63
<b>BAB III ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP PELAYANAN PEMANDU MUSUEM KARST INDONESIA.....</b>	<b>66</b>
3.1 Karakteristik Responden .....	66
3.2 Tingkat Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas Layanan .....	75
3.2.1 <i>Tangible</i> .....	75
3.2.2 <i>Reliability</i> .....	80
3.2.3 <i>Responsiveness</i> .....	87
3.2.4 <i>Assurance</i> .....	90
3.2.5 <i>Empathy</i> .....	93
3.3 Analisis Keseluruhan Lima Dimensi Kualitas Layanan .....	95
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>100</b>
4.1 Kesimpulan.....	100
4.2 Saran.....	101
<b>DAFTAR RUJUKAN.....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>111</b>