

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
PRAKATA .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Keaslian Penelitian.....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	12
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	13
1.5 Tujuan Penelitian .....	14
1.6 Manfaat Penelitian .....	14
1.7 Sistematika Penulisan .....	14
BAB II LANDASAN TEORI/KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1 Teori .....	16
2.2 Kajian terhadap Penelitian Terdahulu .....	22
2.3 Kerangka Penelitian .....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Desain Penelitian .....	24
3.1.1 Lokasi Penelitian .....	24
3.1.2 Variabel Penelitian .....	24
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	24
3.3 Definisi Operasional.....	27
3.4 Instrumen Penelitian.....	28
3.5 Metode Analisis Data .....	29
3.5.1 Metode <i>Service Quality</i> ( <i>Servqual</i> ) .....	29
3.5.2 Membuat dan Menyebarkan Kuesioner .....	31
3.5.3 Mengolah Data Hasil Kuesioner .....	31
3.5.4 Menganalisis Data Hasil Pengolahan Kuesioner .....	32
BAB IV ANALISIS PENELITIAN.....	33
4.1 Deskripsi Data .....	33

4.1.1 Renstra Dinas Pariwisata Provinsi Papua .....	33
4.1.2 Data Kuisioner .....	34
4.2 Uji Akurasi Data (Validitas dan Reliabilitas) .....	35
4.3 Pembahasan.....	37
4.3.1 Analisis Kualitas Pelayanan .....	37
4.3.2 Analisis <i>Service Quality</i> ( <i>Servqual</i> ) .....	45
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	53
5.1 Simpulan .....	53
5.2 Implikasi.....	55
5.3 Keterbatasan.....	55
5.4 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA .....	57
LAMPIRAN.....	59