

## Daftar Isi

<b>Halaman Judul .....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Pengesahan .....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Persetujuan .....</b>	<b>iii</b>
<b>Halaman Pernyataan Keaslian Karya Tulis .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>v</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>vi</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>viii</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xi</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>xiv</b>
<b><i>Abstract</i>.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Motivasi Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.7 Kontribusi Penelitian.....	11
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	12
1.9 Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II .....</b>	<b>13</b>
<b>LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1 Landasan Teori.....	13
2.2 Tinjauan Pustaka .....	14

2.2.1	Strategi Umum Manajemen Operasional dalam Sektor Jasa .....	14
2.2.2	Desain Layanan .....	16
2.2.3	Desain Layanan yang Berfokus kepada Pengalaman Pelanggan .....	23
2.2.4	Museum: Peran dan Persoalannya .....	28
2.2.5	Desain Layanan yang Berfokus kepada Pengalaman Pelanggan dalam Konteks Museum 30	
<b>BAB III.....</b>		<b>35</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>		<b>35</b>
3.1	Desain Penelitian.....	35
3.2	Definisi Operasional Variabel .....	38
3.3	Populasi dan Sampel .....	38
3.4	Instrumen Penelitian.....	43
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.6	Teknik Analisis Data.....	48
<b>BAB IV .....</b>		<b>49</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>49</b>
4.1	Deskripsi Data.....	49
4.1.1	Museum Gunungapi Merapi .....	49
4.1.2	Museum Geoteknologi Mineral UPN .....	71
4.1.3	Survei Pengalaman Pengunjung Museum.....	89
4.2	Diskusi dan Pembahasan .....	98
<b>BAB V.....</b>		<b>108</b>
<b>PENUTUP.....</b>		<b>108</b>
5.1	Kesimpulan .....	108
5.2	Keterbatasan.....	109
5.3	Implikasi .....	112
5.4	Saran .....	114
<b>Daftar Pustaka.....</b>		<b>119</b>
<b>Lampiran .....</b>		<b>123</b>