

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL DEPAN (BAHASA INDONESIA)	i
HALAMAN SAMPEL DALAM (BAHASA INGGRIS)	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
ABSTRACT	xvii
INTISARI	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Tinjauan Pustaka	4
1.6 Kerangka Teori	8
1.7 Metode Penelitian	12
1.7.1 Jenis Penelitian.....	12
1.7.2 Metode Pengumpulan Data	13
1.7.3 Populasi, Sampel, Uji Validitas dan Reliabilitas	14
1.7.4 Variabel Penelitian dan Skala Pengukuran	17
1.7.5 Metode Analisis Data	22
1.8 Sistematika Penulisan	26
BAB II GAMBARAN UMUM TENTANG ‘SI THOLE’	28
2.1 Sejarah ‘Si Thole’	28
2.2 Filosofi Logo	30
2.3 Visi, Misi dan Moto ‘Si Thole’	31
2.3.1 Visi	31
2.3.2 Misi	32

2.3.3 Moto	32
2.4 Produk Pelayanan ‘Si Thole’	33
2.5 Struktur Kepengelolaan	35
2.6 Standar Operasional Prosedur ‘Si Thole’	36
2.6.1 Standar Operasional Prosedur Halte	36
2.6.2 Standar Operasional Prosedur <i>Maintenance</i>	38
2.6.3 Standar Operasional Prosedur <i>Driver</i>	39
BAB III KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI SHUTTLE WISATA ‘SI THOLE’ BERDASARKAN PERSEPSI WISATAWAN DOMESTIK.....	42
3.1. Karakteristik Responden yang Menggunakan Jasa Transportasi Shuttle Wisata ‘Si Thole’	42
3.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
3.1.2. Profil Responden Berdasarkan Asal Daerah	43
3.1.3. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	45
3.1.4. Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	45
3.1.5. Profil Responden Berdasarkan Rekan Perjalanan.....	46
3.2. Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Shuttle Wisata ‘Si Thole’ Berdasarkan Persepsi Wisatawan Domestik.....	47
3.2.1. Persepsi Wisatawan Domestik Terhadap Kualitas Pelayanan Shuttle Wisata ‘Si Thole’ Terkait Dimensi <i>Ability</i>	48
3.2.2. Persepsi Wisatawan Domestik Terhadap Kualitas Pelayanan Shuttle Wisata ‘Si Thole’ Terkait Dimensi <i>Attitude</i>	52
3.2.3. Persepsi Wisatawan Domestik Terhadap Kualitas Pelayanan Shuttle Wisata ‘Si Thole’ Terkait Dimensi <i>Appearance</i>	55
3.2.4. Persepsi Wisatawan Domestik Terhadap Kualitas Pelayanan Shuttle Wisata ‘Si Thole’ Terkait Dimensi <i>Attention</i>	59
3.2.5. Persepsi Wisatawan Domestik Terhadap Kualitas Pelayanan Shuttle Wisata ‘Si Thole’ Terkait Dimensi <i>Action</i>	61
3.3. Rangkuman Hasil Analisis Kualitas Layanan Shuttle Wisata ‘Si Thole’ Berdasarkan Persepsi Wisatawan Domestik	64
BAB IV PENUTUP	66
4.1 Kesimpulan	66
4.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
DAFTAR LAMAN.....	70
LAMPIRAN.....	72
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	86