

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
ABSTRACT.....	xvii

ABSTRAK	xviii
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Tinjauan Pustaka	4
1.6 Landasan Teori	6
1.7 Metode Penelitian.....	13
1.7.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	13
1.7.2 Metode Pengumpulan Data.....	13
1.7.3 Populasi Penelitian.....	16
1.7.4 Teknik Sampling.....	16
1.7.5 Metode Analisis	17
1.8 Sistematika Penulisan.....	21
 BAB II GAMBARAN UMUM MUSEUM BENTENG MARLBOROUGH	 22
2.1 Sejarah Museum Benteng Marlborough.....	22
2.2 Fungsi dan Desain Benteng Marlborough.....	23
2.3 Koleksi Museum.....	26
2.4 Fasilitas Museum.....	40
2.5 Waktu Operasional Benteng dan Harga Tiket.....	44
 BAB III KUALITAS LAYANAN PRAMUWISATA MUSEUM DI BENTENG MARLBOROUGH KOTA BENGKULU	 46
3.1 Standar Pelayanan Pramuwisata Benteng Marlborough Bengkulu.....	47
3.2 Profil Responden	48
3.2.1 Profil Responden Usia 17 – 24 Tahun.....	48
3.2.2 Profil Responden Usia 25 – 32 Tahun.....	53

3.2.3 Profil Responden Usia 33 – 40 Tahun	57
3.2.4 Profil Responden Usia Lebih dari 40 Tahun	60
3.3 Kualitas Layanan Pramuwisata yang Diperoleh Wisatawan di Benteng Marlborough	64
3.3.1 Aspek Kemampuan Menyampaikan Presentasi dan Komunikasi	65
3.3.2 Aspek Memiliki Sikap dan Kemampuan Secara Profesional	69
3.3.3 Aspek Kemampuan Melayani Wisatawan Secara Profesional	72
3.3.4 Aspek Integritas Diri Ketika Melayani Wisatawan	75
3.4 Rangkuman Kualitas Layanan Pramuwisata Museum di Benteng Marlborough Kota Bengkulu.....	77
 BAB IV KESIMPULAN, LIMITASI DAN SARAN.....	82
4.1 Kesimpulan.....	82
4.2 Limitasi.....	83
4.2 Saran	83
 DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	86
 LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	99