

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN (BAHASA INDONESIA) .....	i
HALAMAN SAMPUL BAGIAN DALAM (BAHASA INGGRIS) .....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
MOTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
DAFTAR ISTILAH .....	xv
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoretis .....	5
1.4.2 Manfaat Praktis .....	5
1.5 Tinjauan Pustaka .....	5
1.6 Landasan Teori .....	8
1.6.1 Wisata Edukasi.....	8
1.6.2 Kualitas Layanan.....	11
1.6.3 SERVQUAL .....	13
1.7 Metodologi Penelitian .....	15
1.7.1 Metode Pengumpulan Data.....	15
1.7.2 Instrumen Penelitian .....	16
1.7.3 Penentuan Populasi dan Sampel .....	18
1.7.4 Teknik Pengambilan Sampel .....	19

1.7.5 Metode Analisis Data.....	20
1.8 Sistematika Penulisan.....	22
<b>BAB 2 GAMBARAN UMUM FIRDAUS FATIMAH ZAHRA .....</b>	<b>23</b>
2.1 Profil Singkat Firdaus Fatimah Zahra .....	23
2.2 Atraksi .....	24
2.3 Fasilitas dan Pelayanan Jasa.....	26
2.4 Aksesibilitas .....	34
2.5 Harga Tiket Masuk.....	35
2.6 Struktur Pengelolaan .....	35
<b>BAB 3 ANALISIS KUALITAS LAYANAN PEMANDU WISATA DI OBJEK WISATA EDUKASI FIRDAUS FATIMAH ZAHRA .....</b>	<b>37</b>
3.1 Karakteristik Pengunjung .....	37
3.1.1 Usia Pengunjung .....	37
3.1.2 Jenis Kelamin.....	38
3.1.3 Daerah Asal.....	39
3.1.4 Frekuensi Kunjungan .....	39
3.1.5 Jenis Kunjungan.....	40
3.1.6 Sumber Informasi.....	41
3.2 Analisis 5 Perbedaan Kualitas Layanan .....	41
3.2.1 Berwujud ( <i>Tangible</i> ).....	42
3.2.2 Keandalan ( <i>Realibility</i> ) .....	44
3.2.3 Ketanggapan ( <i>Responsive</i> ).....	45
3.2.4 Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	47
3.2.5 Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	49
3.2.6 Analisis Perbedaan 5 Atribut Kualitas Layanan .....	51
<b>BAB 4 PENUTUP .....</b>	<b>53</b>
4.1 Kesimpulan.....	53
4.2 Rekomendasi .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>60</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI.....</b>	<b>72</b>