

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvii
ABSTRACT	xviii
INTISARI	xvix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Tinjauan Pustaka	4
1.6 Landasan Teori	7
1.7 Metode Penelitian	12
1.8 Sistematika Penulisan	15
BAB II GAMBARAN PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DAN TOURIST INFORMATION CENTRE	
2.1 Gambaran Umum Dinas Pariwisata DIY	18
2.2 Tourist Information Centre	22
2.2.1 Latar Belakang Tourist Information Centre	26
2.2.2 Struktur Kepengurusan	29
2.2.3 Jumlah Kunjungan Wisata	33

BAB III ANALISIS KARAKTERISTIK DAN KEPUASAN WISATAWAN TERADAP PELAYANAN TOURIST INFORMATION CENTRE

3.1	Pengantar.....	36
3.2	Karakteristik Wisatawan.....	38
3.2.1	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin....	38
3.2.2	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan usia.....	40
3.2.3	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	41
3.2.4	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan.....	42
3.2.5	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Daerah Asal.....	44
3.2.6	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pendapatan.....	45
3.3	Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan di Tourist Information Centre	46
3.4	Peningkatan Kualitas Pelayanan Tourist Information Centre Berdasarkan Tingkat kepuasan Wisatawan.....	70
3.4.1	Analisis Lingkungan Internal Tourist Information Centre.....	70
3.4.2	Analisis Lingkungan Eksternal Tourist Information Centre.....	73
3.4.3	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Tourist Information Centre Berdasarkan Tingkat Kepuasan Wisatawan	76
3.5	Analisis SWOT Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan.....	84
 BAB IV PENUTUP		
4.1	Kesimpulan	89
4.2	Saran	91
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN		96
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI		