

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	iv
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	v
Motto	vi
Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xvi
Abstract	xvii
Intisari	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	4
1.3 Hipotesis	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Tinjauan Pustaka	5
1.7 Landasan Teori	10
1.7.1 Wisata.....	10
1.7.2 Pariwisata.....	11
1.7.3 Destinasi.....	12
1.7.4 Biro Perjalanan Wisata.....	12
1.7.5 Kualitas Pelayanan.....	12
1.7.6 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
1.7.7 Komponen Utama Kualitas Pelayanan.....	14

1.7.8	Pengertian Kepuasan Konsumen	16
1.7.9	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	18
1.18	Metode Penelitian	20
1.19	Sistematika Skripsi	23
BAB II GAMBARAN UMUM CV RIFFA TRANSPORT		25
2.1	Sejarah Perusahaan.....	25
2.2	Legalitas Perusahaan.....	26
2.3	Profil Kepengurusan dan Struktur Uraian Jabatan	26
2.4	Fasilitas Cv Riffa Transport.....	28
2.5	Aset Armada yang dimiliki CV Riffa Transport	32
2.6	Produk dan Layanan CV Riffa Transport.....	33
2.7	Produk Unggulan CV Riffa Transport	34
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN		
PELANGGAN DI CV RIFFA TRANSPORT.....		
		39
3.1	Gambaran Karakteristik Responden.....	40
3.2	Profil Responden.....	40
3.3	Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan di CV Riffa	45
3.4	Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan di Riffa Transport	55
3.5	Saran Dan Tanggapan Mengenai Kualitas Pelayanan di Riffa Transport	61
3.6	Tanggapan Mengenai Kualitas Layanan Yang Diberikan Dengan Kepuasan Pelanggan Terhadap Riffa Transport	62
3.7	Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di Riffa Transport	67

3.8 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	
Pelanggan di CV. Riffa Transport.....	70
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	74
4.2 Saran	75
Daftar Pustaka	77
Daftar Informan	79
Lampiran	80
Halaman Publikasi.....	85

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Umur.....	41
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Daerah Asal	42
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 3.5 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir / Yang Sedang Ditempuh	44
Tabel 3.6 Tanggapan Mengenai Fasilitas Riffa Transport	45
Tabel 3.7 Tanggapan Responden Mengenai Jam Oprasional yang dimiliki Riffa Transport.....	46
Tabel 3.8 Tanggapan Responden Mengenai Respon dari Staf Riffa Transport saat Pelanggan Mengalami Permasalahan.....	47
Tabel 3.8 Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Pelayanan Riffa Transport.....	48
Tabel 3.10 Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Pelayanan Riffa Transport.....	49
Tabel 3.11 Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Pelayanan Riffa Transport Terhadap Pelanggan.....	50
Tabel 3.12 Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi yang dimiliki Staf Riffa Trasport Apakah Sesuai pada Bidanganya.....	51
Tabel 3.13 Tanggapan Responden Mengenai Penampilan Staf Riffa Transport.....	52
Tabel 3.14 Tanggapan Responden Mengenai Sopan Santun Staf Riffa Transport	53
Tabel 3.15 Tingkat Responden Mengenai Staf Riffa Transport Yang Mengutamakan Kepentingan Pelanggan	54
Tabel 3.16 Tanggapan Mengenai Jasa Secara Keseluruhan Yang	

Diberikan Riffa Transport.....	56
Tabel 3.17 Tanggapan Responden Mengenai Informasi Yang	
Diberikan Riffa Transport.....	57
Tabel 3.18 Tanggapan Responden Mengenai Kesungguhan Yang	
Diberikan Riffa Transport.....	58
Tabel 3.19 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Yang	
Diberikan Staf Riffa Transport.....	58
Tabel 3.20 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Yang	
Diberikan Riffa Transport.....	60
Tabel 3.21 Kepuasan Pelanggan Tentang Cv. Riffa Transport.....	62
Tabel 3.22 Lampiran Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bagan Struktur Organisasi CV Riffa Transport.....	27
Gambar 2.2 Suasana Ruang Tunggu di CV Riffa Transport.....	29
Gambar 2.3 Kantor CV Riffa Transport.....	30
Gambar 2.4 Garasi mobil CV Riffa Transport.....;	31
Gambar 2.5 Ruang Istirahat Staf, Karyawan, dan Driver CV Riffa Transport	32
Gambar 2.6 Unit yang dimiliki CV Riffa Transport.....	33
Gambar 2.7 Contoh Mobil Perjalanan Dinas.....	38