

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	6
DAFTAR ISI	7
DAFTAR TABEL	10
DAFTAR GAMBAR.....	11
INTISARI	12
PENDAHULUAN	14
1.1 Latar Belakang.....	14
1.2 Review Penelitian Sejenis.....	21
1.3 Rumusan Masalah.....	23
1.4 Tujuan	23
1.5 Manfaat	24
KERANGKA TEORI.....	25
2.1 Transformasi Manajemen Pelayanan <i>Product-Centric</i> ke <i>Customer-Centric</i>	25
2.2 Hambatan dalam Penerapan Pelayanan Berbasis <i>Customer-Centric</i> .	37
2.3 Pengelolaan Pelayanan dalam Sektor Pariwisata	39
2.4 Kerangka Pikir Penelitian	43
2.5 Definisi Konsep	46
2.6 Definisi Operasional	46
METODE PENELITIAN	50
3.1 Observasi lapangan.....	50
3.2 Wawancara dengan pengelola Taman Kyai Langgeng	51
3.3 Kuesioner untuk pengunjung.....	52
3.4 Wawancara pengelola dan kuesioner pengunjung.....	55
3.5 Wawancara petugas lapangan.....	56
3.6 Analisis data.....	57
DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	59
4.1 Sejarah berdirinya Taman Kyai Langgeng	59
4.2 Pelayanan yang disediakan dan sumber daya yang dimiliki	60
PEMBAHASAN.....	63

5.1	Penerapan Pelayanan di Taman Kyai Langgeng	63
5.1.1	Sosialisasi	63
5.1.2	Pelatihan bagi petugas frontliner	66
5.1.3	Sistem imbalan dan hukuman.....	67
5.1.4	Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dan aturan-aturan	69
5.1.5	Sistem pengelolaan komplain dari pengunjung.....	72
5.2	Kemampuan Sumber Daya Manusia	77
5.2.1	Keramahan petugas.....	77
5.2.2	Kesopanan petugas	79
5.2.3	Kemampuan berkomunikasi dengan pengunjung.....	82
5.2.4	Tingkat responsivitas petugas dan pengelola	85
5.2.5	Responsibilitas petugas dan pengelola	90
5.3	Ketersediaan Sarana dan Prasarana	92
5.3.1	Kenyamanan wahana dan fasilitas.....	93
5.3.2	Keamanan wahana dan fasilitas.....	96
5.3.3	Kemudahan akses bagi pengunjung	99
5.3.4	Jumlah ketersediaan sarana dan prasarana	105
5.3.5	Kenampakan fisik dari sarana dan prasarana	110
5.4	Hambatan Penerapan Pelayanan <i>Customer-Centric</i>	116
5.4.1	Perbedaan persepsi pada kualitas dan penyelenggaraan pelayanan, yaitu antara manajemen dengan petugas Taman Kyai Langgeng mengenai pelayanan yang ingin disampaikan kepada pengunjung.	117
5.4.2	Perbedaan persepsi pada kualitas pelayanan, yaitu antar persepsi petugas dan pengunjung, petugas memiliki tanggungjawab ganda yang saling berbenturan sedangkan pengunjung datang ke Taman Kyai Langgeng.....	118
5.4.3	Perbedaan persepsi manajemen dan kualitas pelayanan, yaitu perbedaan persepsi antara harapan dari konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen serta perbedaan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterima	121



5.4.4	Perbedaan persepsi kualitas dan kualitas pelayanan, yaitu antara manajemen dengan petugas mengenai perbaikan wahana dan materialnya, serta perbedaan persepsi pengunjung terhadap pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima.....	123
PENUTUP		126
6.1	Kesimpulan.....	126
6.2	Saran	129
DAFTAR PUSTAKA		132
LAMPIRAN.....		135