

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN SCAN KTM.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan.....	8
1.4 Manfaat.....	8
1.5 Jadwal Pelaksanaan	9
1.5.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	9
1.5.2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian Tugas Akhir	10
1.6 Kerangka Penelitian	11
BAB II SEJARAH PERUSAHAAN	12
2.1 Sejarah Perusahaan.....	12
2.2 Visi dan Misi Perusahaan	15
2.2.1 Visi Perusahaan	15
2.2.2 Misi Perusahaan.....	15
2.3 Logo Perusahaan	15
2.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	16
2.5 Produk Perusahaan	17
BAB III PEMBAHASAN.....	27
3.1 Landasan Teori	27
3.1.1 Pemasaran Jasa	27

3.1.2 Kualitas Pelayanan.....	28
3.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	28
3.1.4 Kepuasan Konsumen.....	29
3.1.5 Evaluasi.....	30
3.2 Proses Pengumpulan Data.....	31
3.2.1 Metode Penelitian.....	31
3.2.2 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.2.2.1 Data Primer.....	31
3.2.2.2 Data Sekunder.....	32
3.2.3 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.2.3.1 Riset Kepustakaan.....	32
3.2.3.2 Riset Lapangan.....	32
3.2.3.2.1 Wawancara.....	32
3.2.3.2.2 Dokumentasi.....	34
3.2.4 Teknik Analisis Data.....	35
3.2.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	35
3.2.5.1 Variabel Penelitian.....	35
3.2.5.2 Definisi Operasional.....	36
3.3 Hasil dan Pembahasan.....	38
3.3.1 Hasil Kuesioner GIIAS Surabaya 2019.....	38
3.3.1.1 Profil Pameran GIIAS Surabaya 2019.....	38
3.3.1.2 Profil dan Karakteristik Pengunjung.....	39
3.3.1.2.1 Jenis Kelamin.....	40
3.3.1.2.2 Usia.....	40
3.3.1.2.3 Pekerjaan.....	41
3.3.1.2.4 Pengeluaran.....	42
3.3.1.2.5 Dengan Siapa Berkunjung ke GIIAS.....	43
3.3.1.3 Analisa Hasil Kuesioner GIIAS Surabaya 2019.....	44
3.3.1.3.1 Dimensi Bukti Fisik.....	46
3.3.1.3.2 Dimensi Keandalan.....	47
3.3.1.3.3 Dimensi Ketanggapan.....	48

3.3.1.3.4 Dimensi Jaminan.....	49
3.3.1.3.5 Dimensi Empati.....	50
3.1.3.4 Masukan dan Saran Pengunjung.....	51
3.3.2 Hasil Wawancara Mengenai Evaluasi Kualitas Pelayanan	53
3.3.2.1 Dimensi Bukti Fisik	53
3.3.2.2 Dimensi Keandalan.....	56
3.3.2.3 Dimensi Ketanggapan.....	58
3.3.2.4 Dimensi Jaminan.....	59
3.3.2.5 Dimensi Empati	61
3.3.3 Analisa Evaluasi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Pengunjung	62
3.3.3.1 Dimensi Bukti Fisik	62
3.3.3.2 Dimensi Keandalan.....	64
3.3.3.3 Dimensi Ketanggapan.....	66
3.3.3.4 Dimensi Jaminan.....	67
3.3.3.5 Dimensi Empati	68
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	70
4.1 Kesimpulan.....	70
4.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
Tabel 1.1 Data Jumlah Pengunjung GIIAS Surabaya	4
Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian Tugas Akhir	10
Tabel 3.1 Pertanyaan Wawancara	36
Tabel 3.2 Skala Likert	45
Tabel 3.3 Kepuasan Pengunjung Dimensi Bukti Fisik	46
Tabel 3.4 Kepuasan Pengunjung Dimensi Keandalan	47
Tabel 3.5 Kepuasan Pengunjung Dimensi Ketanggapan	48
Tabel 3.6 Kepuasan Pengunjung Dimensi Jaminan	49
Tabel 3.7 Kepuasan Pengunjung Dimensi Empati	50
Tabel 3.8 Masukan Dan Saran Pengunjung GIIAS Surabaya 2019	52
Tabel 3.4 Tanggapan Narasumber Dimensi Bukti Fisik	53
Tabel 3.5 Tanggapan Narasumber Dimensi Keandalan	56
Tabel 3.6 Tanggapan Narasumber Dimensi Ketanggapan	58
Tabel 3.7 Tanggapan Narasumber Dimensi Jaminan	59
Tabel 3.8 Tanggapan Narasumber Dimensi Empati	61

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
Gambar 1.1 Data Kunjungan Bulanan Wisatawan Mancanegara	1
Gambar 1.2 Data Jumlah Devisa Negara Indonesia	2
Gambar 1.3 Kerangka Penelitian	11
Gambar 2.1 Logo PT Amara Satu Raya	15
Gambar 2.2 Struktur Organisasi	16
Gambar 2.3 Logo GIIAS Surabaya 2015	18
Gambar 2.4 Logo GIIAS Makassar 2015	18
Gambar 2.5 Logo GIIAS Medan 2017	18
Gambar 2.6 Logo Kampoeng Kreasi 2018	20
Gambar 2.7 Logo Koperasi dan UMKM Expo 2016	21
Gambar 2.8 Logo Buyers Meet Sellers	22
Gambar 2.9 Logo Temu Bisnis dan Forum Industri	23
Gambar 2.10 Logo Digifest 2019	24
Gambar 2.11 Logo Gelar Pasar Murah	24
Gambar 2.12 Logo Start Up Festival 2019	25
Gambar 2.13 Logo Festival Ekonomi Millennial 2019	26
Gambar 3.1 Brosur GIIAS Surabaya 2019	38
Gambar 3.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Gambar 3.3 Data Responden Berdasarkan Usia	41
Gambar 3.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Gambar 3.5 Data Responden Berdasarkan Pengeluaran	43
Gambar 3.6 Data Responden Berdasarkan Dengan Siapa Berkunjung	44
Gambar 3.7 Presentase Saran Pengunjung GIIAS Surabaya 2019	51

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
Lampiran 1 Transkrip Wawancara Narasumber Pertama	74
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Narasumber Kedua	79
Lampiran 3 Lembar Kuesioner GIIAS Surabaya 2019	84
Lampiran 4 Buku Kegiatan Praktek Kerja Lapangan	88
Lampiran 5 Kartu Konsultasi	89
Lampiran 6 Surat Penerimaan Magang / PKL	90
Lampiran 7 Dokumentasi Magang / PKL	91
Lampiran 8 Surat Selesai Magang / PKL	92