

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	i
SAPAN TERIMA KASIM	ii
PERNYATAAN	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	28
1.3. Tujuan Penelitian	29
1.4. Manfaat Penelitian	30
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	32
2.1. Penelitian Sebelumnya	32
2.2. Landasan Teori	41
2.2.1. Konsep Strategi Pemasaran	41
2.2.2. Tujuan Perusahaan	44
2.2.3. Manajemen Strategi	45
2.2.4. Menganalisis Industri dan Para Pesaing	46
2.2.5. Memperkirakan Kekuatan dan Kelemahan	49
2.2.6. Konsep dan Pengertian Jasa	50
2.2.7. Klasifikasi Jasa	53
2.2.8. Karakteristik Jasa	59
2.2.9. Strategi Pemasaran Jasa	61
2.2.10. Mengelola Usaha Industri Jasa	63
2.2.11. Dimensi Kualitas Jasa	67
2.2.12. Pengertian Prestasi Ekonomis	71
2.2.13. Perilaku Konsumen	86
2.2.14. Konsep Kepuasan Konsumen	87
2.2.15. Strategi Pelayanan & Kepuasan Pelanggan	89
2.2.16. Konsep dan Peranan Harga	91
2.2.17. Fasilitas Perusahaan	96

2.2.18.	Lokasi Usaha	99
2.2.19.	Sumber Daya Manusia Perusahaan	103
2.2.20.	Strategi Distribusi	105
2.2.21.	Promosi Pemasaran	112
2.2.22.	Lingkungan Perusahaan	117
2.2.23.	Pemasok	120
2.2.24.	Pesaing	121
2.2.25.	Pemerintah	122
2.2.26.	Kebijaksanaan Personalia	124
2.2.27.	Kepuasan Kerja dan Kesejahteraan Karyawan	124
B 3.	KERANGKA KONSEPTUAL	134
3.1.	Kerangka Konseptual	134
3.2.	Hipotesis	136
B 4.	METODE PENELITIAN	138
4.1.	Variabel Penelitian	138
4.1.1.	Identifikasi Variabel	138
4.1.2.	Definisi Operasional Variabel	139
4.2.	Penentuan Populasi dan Sampel	161
4.3.	Lokasi dan Waktu Penelitian	162
4.4.	Prosedur Pengumpulan Data	162
4.5.	Model dan Tehnik Analisis	165
4.5.1.	Model Analisis	165
4.5.2.	Tehnik Analisis	169
B 5.	HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN	178
5.1.	Kondisi Umum	178
5.1.1.	Kondisi Fisik daerah Penelitian	178
5.1.2.	Perkembangan Pariwisata di Jawa Timur	183
5.1.3.	Tinjauan Tentang Akomodasi di Jawa Timur	194
5.2.	Hasil Penelitian dan Analisis Data	200
5.2.1.	Deskripsi Variabel Sikap Wisatawan	200
5.2.2.	Pengujian Hipotesis Sikap Wisatawan	228
5.2.3.	Evaluasi Ekonometrika Sikap Wisatawan	240
5.2.4.	Deskripsi Variabel Sikap Produsen	244
5.2.5.	Pengujian Hipotesis Sikap Produsen	259

5.2.6.	Evaluasi Ekonometrika Sikap Pro dusen	266
5.2.7.	Deskripsi Variabel Sikap Karya- wan	270
5.2.8.	Pengujian Hipotesis Sikap Karya wan	287
5.2.9.	Evaluasi Ekonometrika Sikap Kar- yawan	295
AB 6.	PEMBAHASAN	300
6.1.	Pembahasan Hasil Penelitian Sikap Wise tawan	300
6.2.	Pembahasan Hasil Penelitian Sikap Pro- dusen	312
6.3.	Pembahasan Hasil Penelitian Sikap Kar- yawan	316
AB 7.	KESIMPULAN DAN SARAN	323
7.1.	Kesimpulan	323
7.2.	Saran	327
DAFTAR PUSTAKA	328
INDAH		