

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan TA.....	3
1.4 Kontribusi/ Manfaat TA.....	3
BAB II.TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Pengertian Wisatawan .....	4
2.2 Perilaku Wisatawan .....	4
2.3 Pengertian Kepuasan Wisatawan .....	5
2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	5
2.5 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawasan Konservasi Gajah Sumatera di Tangkahan .....	6
2.6 Penelitian Terdahulu .....	7
2.7 Kerangka Pemikiran .....	10
2.8 Hipotesis Penelitian .....	11
BAB III. METODOLOGI .....	13
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian .....	13
3.2. Jenis Penelitian.....	13
3.3. Tahapan Penelitian.....	13
3.4. Jenis Data, Alat/ Bahan.....	14
3.5. Pengumpulan Data.....	14
3.5.1 Variabel dan Desain Penelitian.....	14
3.5.2 Populasi dan Sampel.....	14
3.5.3 Pengukuran Variabel .....	15
3.5.4 Operasional Variabel .....	16
3.6. Metode Analisis.....	20
3.6.1 Pengujian Validitas dan Reabilitas .....	20
3.6.2 Teknik Analisis Data.....	21

3.6.3 Uji Analisis Data.....	21
3.6.3. 1 Uji Normalitas .....	22
3.6.3.2 Uji Linearitas.....	22
3.6.3.3 Uji Asumsi Multikolinearitas .....	22
3.7. Pengambilan Kesimpulan .....	22
3.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	22
3.7.2 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	22
BAB IV. DESAIN DAN SISTEM.....	24
4.1. Keadaan Umum Obyek Penelitian.....	24
4.1.1 Visi CRU: .....	24
4.1.2 Misi CRU:.....	24
4.1.3 Struktur Organisasi <i>Conservation Response Unit (CRU)</i> .....	25
4.2. Keadaan Awal sistem atau produk.....	26
4.3. Proses penyusunan Desain.....	26
4.4. Deskripsi Desain Baru .....	26
BAB V. PENGUJIAN DAN ANALISA (atau: HASIL DAN PEMBAHASAN) .....	28
5.1. Prosedur Pengujian (atau: Proses Pengumpulan Data Analisa) .....	28
5.2. Hasil Pengujian (atau : Penilaian) .....	28
A. Karakteristik Responden.....	28
1.Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
2.Karakteristik Berdasarkan Usia.....	28
3.Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	29
4.Karakteristik Berdasarkan Penghasilan .....	29
B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	30
1. Uji Validitas.....	30
2. Uji Reliabilitas.....	31
C. Uji Asumsi Klasik.....	31
1.Uji Normalitas .....	31
2.Uji Multikolinearitas .....	32
D. Analisis Regresi Linear Berganda.....	32
E. Hasil Uji Hipotesis .....	34
1.Uji t (Uji Parsial).....	34
2.Uji f (Uji Simultan) .....	36
3.Koefisien Determinasi.....	37

5.3. Pembahasan .....	37
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	40
6.1. Kesimpulan.....	40
6.2. Saran (atau: Rekomendasi).....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	41
LAMPIRAN .....	43