

DAFTAR ISI

COVER/HALAMAN MUKA

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

ABSTRAK..... i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR TABEL Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR..... Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GRAFIK..... Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN Error! Bookmark not defined.

BAB 1 PENDAHULUAN..... Error! Bookmark not defined.

1.1 Latar Belakang Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah **Error! Bookmark not defined.**

1.2.1 Identifikasi Masalah **Error! Bookmark not defined.**

1.2.2 Rumusan Masalah **Error! Bookmark not defined.**

1.3 Tujuan Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

1.4 Manfaat Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

1.4.1 Manfaat Teoritis **Error! Bookmark not defined.**

1.4.2 Manfaat Praktis **Error! Bookmark not defined.**

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

HIPOTESIS..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1 Kajian Pustaka..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1.1 Teori Ilmu Manajemen **Error! Bookmark not defined.**

2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia .. **Error! Bookmark not defined.**

2.1.3 Pengetahuan **Error! Bookmark not defined.**

2.1.4 Keterampilan..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1.5 *Tour Guide*..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1.6 Kepuasan Konsumen (Wisatawan Lokal) **Error! Bookmark not defined.**

2.1.7 Penelitian Terdahulu yang Relevan... **Error! Bookmark not defined.**

2.2 Kerangka Pemikiran..... **Error! Bookmark not defined.**

2.3 Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODE PENELITIAN..... **Error! Bookmark not defined.**

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan **Error! Bookmark not defined.**

3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel **Error! Bookmark not defined.**

3.2.1 Definisi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
defined.	
3.4.1 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	80
4.1 Hasil Penelitian	80
4.1.1 Gambaran Umum Badan Promosi Pariwisata Daerah	
Kabupaten Ciamis	80
4.1.2 Karakteristik Responden	85
4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti Tentang Pengetahuan	

<i>Tour Guide</i> , Keterampilan <i>Tour Guide</i> Dan Kepuasan	
Wisatawan Lokal Yang Menaiki Bus Wisata GATRI	
Kabupaten Ciamis	89
4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis	90
4.2 Pembahasan	149
4.2.1 Pengaruh Pengetahuan <i>Tour Guide</i> Terhadap	
Kepuasan Wisatawan Lokal di Bus Wisata GATRIK	
Pada Badan Promosi Pariwisata Kabupaten Ciamis	150
4.2.2 Pengaruh Keterampilan <i>Tour Guide</i> Terhadap	
Kepuasan Wisatawan Lokal di Bus Wisata GATRIK	
Pada Badan Promosi Pariwisata Kabupaten Ciamis	152
4.2.3 Pengaruh Pengetahuan dan Keterampilan <i>Tour Guide</i>	
Terhadap Kepuasan Wisatawan Lokal di Bus Wisata	
GATRIK Pada Badan Promosi Pariwisata	
Kabupaten Ciamis	155
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	158
5.1 Simpulan	158
5.2 Saran	159

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP