

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN PENGESAHAN</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	6

### **BAB II LANDASAN TEORITIS**

A. Hakikat kepuasan.....	7
1. Konsep pengukuran kepuasan.....	10
2. Strategi kepuasan pelanggan.....	12
B. Hakikat wisatawan.....	13
1. Jenis wisata.....	14
1.1. Pengertian destinasi pariwisata.....	14
1.2. Prasarana pariwisata.....	15
1.3. Pengertian akomodasi.....	16
C. Profil perusahaan.....	17
D. Hakikat arung jeram.....	18
1. Perlengkapan arung jeram.....	20
E. Kerangka berfikir.....	23

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
1. Lokasi .....	26
2. Waktu Penelitian.....	26
B. Populasi dan Sampel.....	26
1. Populasi.....	26
2. Sampel.....	27
C. Metode Penelitian.....	27
D. Instrumen Penelitian.....	28
E. Teknik Analisis Data.....	30

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....**

A. Hasil Penelitian.....	31
B. Pembahasan.....	33

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....**

A. Kesimpulan.....	38
B. Saran.....	38

### **DAFTAR PUSTAKA.....**

### **DOKUMENTASI PENELITIAN.....**

### **LAMPIRAN.....**

