

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
BIODATA PENULIS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Penelitian.....	5
1.3 Identifikasi Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian	6
1.6 Kerangka Pemikiran.....	7
1.7 Langkah-Langkah Penelitian.....	17
1.7.1 Lokasi Penelitian.....	17
1.7.2 Metode Penelitian	17
1.7.3 Jenis Data Penelitian	17
1.7.4 Sumber Data.....	19
1.7.5 Teknik Pengumpulan Data.....	19
1.7.6 Teknik Analisis Data.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pelayanan Prima	22
2.1.1 Pengertian Pelayanan.....	22
2.1.2 Kualitas Layanan	23

2.1.3 Pengertian Pelayanan Prima	31
2.1.4 Prinsip Pelayanan Prima.....	33
2.1.5 Dimensi Pelayanan Prima.....	39
2.1.6 Kriteria Pelayanan Prima.....	40
2.2 Kepuasan Pelanggan/Konsumen	43
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	43
2.2.2 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan	46
2.2.3 Mengukur kepuasan Pelanggan	47
2.3 Museum	48
2.3.1 Pengertian Museum	48
2.3.2 Sejarah Museum di Indonesia	50
2.3.3 Fungsi Museum	54

**BAB III PELAYANAN PRIMA MUSEUM GEOLOGI BANDUNG DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG**

3.1 Sejarah Museum Geologi Bandung.....	58
3.1.1 Masa Penjajahan Belanda	58
3.1.2 Masa Penjajahan Jepang	59
3.1.3 Masa Kemerdekaan.....	60
3.2 Ruang Peraga Museum Geologi.....	63
3.3 Fasilitas Penunjang Museum Geologi	67
3.4 Visi dan Misi Museum Geologi	72
3.5 Tugas, Fungsi dan Motto Museum Geolog	73
3.6 Arti Logo Museum Geologi	74
3.7 Struktur Organisasi Museum Geologi	75
3.8 Kepala dan Prestasi Museum Geologi.....	77
3.9 Pelayanan Prima Museum Geologi	78

3.9.1 Pelayanan prima Museum Geologi Bandung dalam meningkatkan kepuasan pengunjung dalam aspek bukti fisik (<i>tangibles</i>)	80
3.9.2 Pelayanan prima Museum Geologi Bandung dalam meningkatkan kepuasan pengunjungnya dalam aspek kehandalan (<i>reliability</i>)	83
3.9.3 Pelayanan prima Museum Geologi Bandung dalam meningkatkan kepuasan pengunjungnya dalam aspek sikap (<i>attitude</i>).....	87
3.9.4 Pelayanan prima Museum Geologi Bandung dalam meningkatkan kepuasan pengunjungnya dalam aspek penampilan (<i>appereance</i>)	92
3.9.5 Pelayanan prima Museum Geologi Bandung dalam meningkatkan kepuasan pengunjungnya dalam aspek perhatian (<i>attention</i>)	95
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan.....	98
4.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	105