

DAFTAR ISI

Hal

Abstrak

Motto

Riwayat Hidup

Kata Pengantar i

Daftar Isi iv

Daftar Gambar viii

Daftar Tabel ix

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|--|---|
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Perumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian | 5 |
| 1. Perumusan Masalah | 5 |
| 2. Pertanyaan Penelitian | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Kegunaan Penelitian | 6 |
| 1. Kegunaan Teoritis | 6 |
| 2. Kegunaan Praktis | 7 |
| E. Tinjauan Penelitian Terdahulu | 7 |
| F. Kerangka Pemikiran | 9 |
| 1. Kajian Teoritis | 9 |
| a. Public Relations..... | 9 |

| | |
|---------------------------------------|----|
| b. Peranan Public Relations | 12 |
| c. Peran Pemandu | 12 |
| d. Kualitas Pelayanan | 13 |
| G. Langkah-langkah Penelitian | 14 |
| 1. Metode Penelitian | 14 |
| 2. Jenis Data | 15 |
| 3. Sumber Data | 16 |
| 4. Teknik Pengumpulan Data | 16 |
| 5. Teknik Analisis Data | 17 |
| 6. Lokasi dan Jadwal Penelitian | 20 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|--|----|
| A. Public Relations..... | 22 |
| 1. Definisi Public Relations..... | 22 |
| 2. Fungsi Public Relations..... | 23 |
| 3. Tujuan Public Relations | 24 |
| 4. Peranan Public Relations..... | 25 |
| B. Pemandu | 26 |
| 1. Pengertian Pemandu (Pramuwisata) | 26 |
| 2. Peranan Pemandu (Pramuwisata) | 27 |
| 3. Persyaratan Pemandu (Pramuwisata) | 29 |
| 4. Kode Etik Pemandu (Pramuwisata) | 32 |
| 5. Pengetahuan yang harus dimiliki Pemandu (Pramuwisata) | |

| | | |
|----|--|----|
| 6. | Pengolongan Pemandu (Pramuwisata) | 34 |
| 7. | Pemandu / Pramuwisata Indonesia | 35 |
| C. | Kualitas Pelayanan | 36 |
| 1. | Pengertian Pelayanan | 36 |
| 2. | Kualitas Pelayanan | 37 |
| 3. | Tujuan Pelayanan | 39 |
| 4. | Strategi Mewujudkan Kualitas Pelayanan | 39 |
| D. | Pengunjung Museum | 42 |
| 1. | Pengertian Pengunjung | 42 |
| 2. | Pengertian Museum | 43 |
| 3. | Sejarah Museum Indonesia | 43 |
| 4. | Fungsi Museum | 47 |
| 5. | Unsur-unsur Museum | 49 |

BAB III PERANAN PEMANDU MUSEUM DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PENGUNJUNG DI MUSEUM GEOLOGI

BANDUNG

| | | |
|----|---|----|
| A. | Tinjauan Umum Museum Geologi Bandung | 53 |
| 1. | Sejarah Museum Geologi Bandung | 53 |
| 2. | Struktur Organisasi Museum Geologi | 59 |
| 3. | Kegiatan Museum Geologi | 60 |
| B. | Profil Informan | 74 |
| C. | Hasil Penelitian | 76 |
| 1. | Keterampilan Pemandu dalam Kelancaran Pemanduan ... | 79 |

| | | |
|----|---|----|
| 2. | Keahlian Pemandu dalam Menyampaikan Informasi | 84 |
| 3. | Kemampuan Pemandu dalam Menangani Situasi | 93 |
| D. | Analisis Hasil Penelitian | 99 |

BAB IV PENUTUP

| | | |
|----|------------------|-----|
| A. | Kesimpulan | 105 |
| B. | Saran | 110 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG