DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN ii
LEMBAR REVISI SKRIPSI iii
LEMBAR PERNYATAAN iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8
1.4 Kegunaan Penelitian 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI
2.1 Tinjauan Pustaka 11
2.1.1 Pelayanan 11
2.1.2 Kualitas 15
2.1.3 Kualitas Pelayanan 18
2.1.4 *Website* 24
2.2 Kerangka Pemikiran 26
2.3 Proposisi 37
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Desain Penelitian 38
3.2 Teknik Penentuan Informan 39
3.3 Teknik Pengumpulan Data 41
3.3.1 Studi Pustaka 41

3.3.2 Studi Lapangan 41
3.4 Teknik Analisa Data 42
3.5 Uji Keabsahan Data 43
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Objek Penelitian 45
4.1.1 Gambaran Umum *Website www.ciburial.desa.id* 45
4.1.2 Gambaran Umum Desa Ciburial.. 59
4.1.3 Pengembangan Pariwisata Desa Ciburial 65
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan 69
4.2.1 Bukti Fisik dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Melalui *Website www.ciburial.desa.id* 70
4.2.1.1 Fasilitas Fisik dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Melalui *Website www.ciburial.desa.id* 73
4.2.1.2 Peralatan dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Melalui *Website www.ciburial.desa.id* 78
4.2.1.3 Personil dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Melalui *Website www.ciburial.desa.id* 81
4.2.1.4 Materi Komunikasi dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Melalui *Website www.ciburial.desa.id* 85
4.2.2 Kehandalan dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Melalui *Website www.ciburial.desa.id* 89
4.2.2.1 Pelayanan Terpercaya dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan

Kabupaten Bandung Melalui *Website www.ciburial.desa.id* 92
4.2.2.2 Pelayanan Akurat dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Melalui *Website www.ciburial.desa.id* 96
4.2.3 Ketanggapan dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Melalui *Website www.ciburial.desa.id* 100
4.2.3.1 Kesediaan Aparatur dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Melalui *Website www.ciburial.desa.id* 102
4.2.3.2 Ketepatan dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Melalui *Website www.ciburial.desa.id* 105
4.2.4 Jaminan dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Melalui *Website www.ciburial.desa.id* 108
4.2.4.1 Pengetahuan dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Melalui *Website www.ciburial.desa.id* 112
4.2.4.2 Perilaku Aparatur dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Melalui *Website www.ciburial.desa.id* 114
4.2.4.3 Kemampuan Aparatur dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Melalui *Website www.ciburial.desa.id* 117

4.2.5 Empati Aparatur dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Melalui *Website www.ciburial.desa.id* 120
4.2.5.1 Kemudahan dalam Mengakses Fasilitas Fisik dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Melalui *Website www.ciburial.desa.id* 122
4.2.5.2 Komunikasi yang Baik Fasilitas Fisik dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Melalui *Website www.ciburial.desa.id* 126
4.2.5.3 Pemenuhan Kebutuhan Masyarakat oleh Aparatur Fasilitas Fisik dalam Pelayanan Pengembangan Pariwisata di Desa Ciburial Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung Melalui *Website www.ciburial.desa.id* 130
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 134
5.2 Saran 135
DAFTAR PUSTAKA 137
LAMPIRAN – LAMPIRAN 140