

## DAFTAR ISI

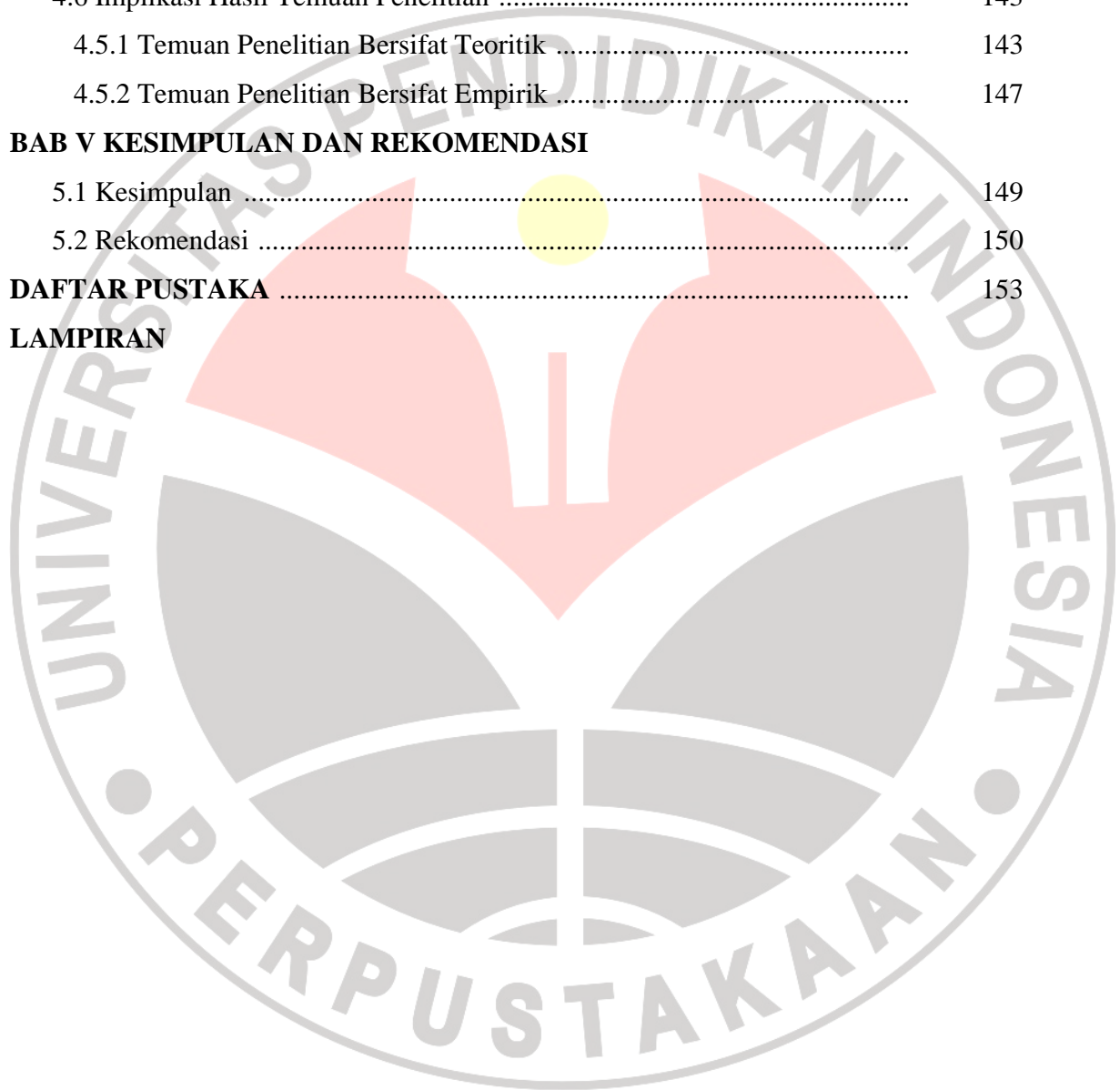
|   |      |
|---|------|
| <b>ABSTRAK</b> .....  | i    |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | ii   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....   | iii  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | iv   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....   | iv   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....  | vii  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....  | viii |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>  |      |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....   | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....   | 11   |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....   | 12   |
| 1.4 Kegunaan Penelitian .....   | 12   |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>                                 |      |
| 2.1 Kajian Pustaka .....  | 14   |
| 2.1.1 Bauran Pemasaran Pariwisata .....   | 14   |
| 2.1.2 Konsep Wisata Edukasi .....   | 26   |
| 2.1.3 Konsep <i>Customer Experience</i> .....   | 33   |
| 2.1.4 Pengaruh Efektifitas Pelaksanaan Program Wisata Terhadap <i>Customer Experience</i> ..... | 44   |
| 2.1.5 Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian .....                                    | 45   |
| 2.2 Kerangka Pemikiran .....  | 47   |
| 2.4 Hipotesis .....   | 53   |
| <b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>  |      |
| 3.1 Objek Penelitian .....  | 55   |
| 3.2 Metode Penelitian .....   | 56   |
| 3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan .....  | 56   |
| 3.2.2 Operasional Variabel .....  | 58   |
| 3.2.3 Jenis dan Sumber Data .....   | 61   |
| 3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....   | 62   |

|   |    |
|---|----|
| 3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....   | 65 |
| 3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....                        | 68 |
| 3.2.7 Rancangan Teknik Analisis Data Deskriptif dan Pengujian Hipotesis ..... | 72 |

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

|   |     |
|---|-----|
| 4.1 Gambaran Umum Puspa IPTEK .....   | 85  |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Puspa IPTEK .....   | 85  |
| 4.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan Puspa IPTEK .....  | 88  |
| 4.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan .....   | 90  |
| 4.1.4 Program Wisata <i>Fun With Science and Art</i> .....  | 92  |
| 4.2 Profil Pengunjung Puspa IPTEK Dilihat dari Karakteristik Demografi dan Pengalaman Pengunjung .....      | 93  |
| 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 93  |
| 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia .....                                      | 94  |
| 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....   | 95  |
| 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan Rata-rata per bulan atau Uang Saku ..... | 96  |
| 4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi .....  | 97  |
| 4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....  | 98  |
| 4.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Kedatangan .....  | 98  |
| 4.2.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Daya Tarik Puspa IPTEK .....                                      | 99  |
| 4.3 Program wisata <i>Fun With Science and Art</i> .....  | 100 |
| 4.3.1 Pengenalan Alat Peraga .....  | 101 |
| 4.3.2 Kegiatan Seni Interaktif .....  | 106 |
| 4.3.3 Pelaksanaan dan Gambaran <i>Programming</i> Puspa IPTEK .....   | 112 |
| 4.4 <i>Customer Experience</i> Puspa IPTEK .....  | 144 |
| 4.4.1 <i>Brand Experience</i> .....   | 144 |
| 4.4.2 <i>Customer Interface</i> .....   | 121 |
| 4.4.3 <i>Continuous Innovation</i> .....  | 126 |
| 4.4.4 Pelaksanaan dan Gambaran <i>Customer Experience</i> Puspa IPTEK .....                                 | 133 |
| 4.5 Pengaruh <i>Programming</i> dalam Menciptakan <i>Customer Experience</i> Puspa IPTEK .....              |     |

|   |     |
|---|-----|
| 4.5.1 Kontribusi Pengenalan Alat Peraga dalam Menciptakan <i>Customer Experience</i><br>Puspa IPTEK .....   | 141 |
| 4.5.2 Kontribusi Kegiatan Seni Interaktif dalam Menciptakan <i>Customer Experience</i><br>Puspa IPTEK ..... | 142 |
| 4.6 Implikasi Hasil Temuan Penelitian .....   | 143 |
| 4.5.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik .....   | 143 |
| 4.5.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik .....  | 147 |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>   |     |
| 5.1 Kesimpulan .....  | 149 |
| 5.2 Rekomendasi .....   | 150 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....   | 153 |
| <b>LAMPIRAN</b>   |     |



## DAFTAR TABEL

| No Tabel | Judul  | Halaman |
|----------|--|---------|
| 1.1      | Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Nusantara ke Objek Wisata Jawa Barat<br>.....           | 1       |
| 1.2      | Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Nusantara ke Objek Wisata Kabupaten Bandung Barat ..... | 3       |
| 1.3      | Jumlah Pengunjung Puspa IPTEK Kota Baru Parahyangan .....                                | 4       |
| 1.4      | Total Karakteristik Responden Puspa IPTEK Tahun 2005-2008 ...                            | 6       |
| 2.1      | Perbandingan dari Wisata Edukasi untuk Jumlah Kedatangan Pariwisata<br>.....             | 20      |
| 2.2      | Daya Tarik Pariwisata .....  | 21      |
| 2.7      | Resume Hasil Penelitian Terdahulu .....  | 28      |
| 3.1      | Operasionalisasi Variabel .....  | 51      |
| 3.2      | Jenis dan Sumber Data .....  | 54      |
| 3.3      | Jumlah Kunjungan Puspa IPTEK Tahun 2009 .....  | 55      |
| 3.4      | Koefisien Korelasi .....   | 61      |
| 3.5      | Hasil Uji Validitas .....  | 62      |
| 3.6      | Hasul Uji Reliabilitas .....   | 64      |
| 3.7      | Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Responden .....                                    | 67      |
| 3.8      | Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai $r$ .....  | 69      |
| 4.1      | Alat Peraga Puspa IPTEK Kota Baru Parahyangan .....                                      | 81      |
| 4.2      | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                  | 87      |
| 4.3      | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia .....                         | 87      |
| 4.4      | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan/Uang Saku<br>Perbulan ..... | 89      |
| 4.5      | Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi .....                               | 90      |
| 4.6      | Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....                               | 90      |
| 4.7      | Karakteristik Responden Berdasarkan Bersama Siapa Datang ke Puspa IPTEK<br>.....         | 92      |
| 4.8      | Karakteristik Responden Berdasarkan Daya Tarik .....                                     | 92      |

| <b>No Tabel</b> | <b>Judul</b>  | <b>Halaman</b> |
|-----------------|---|----------------|
| 4.9             | Tanggapan Responden terhadap Aktivitas Kegiatan .....   | 97             |
| 4.10            | Tanggapan Responden terhadap Kegiatan Edukatif .....  | 97             |
| 4.11            | Tanggapan Responden terhadap Kemudahan Memahami Alat Peraga                                   | 98             |
| 4.12            | Tanggapan Responden terhadap Kemudahan Menggunakan Alat Peraga<br>.....                       | 99             |
| 4.13            | Tanggapan Responden terhadap Pengetahuan yang Didapatkan ...                                  | 99             |
| 4.14            | Rekapitulasi Skoring Tanggapan Responden terhadap Pengenalan Alat Peraga<br>.....             | 100            |
| 4.15            | Tanggapan Responden terhadap Aktivitas Kegiatan .....   | 102            |
| 4.16            | Tanggapan Responden terhadap Kegiatan Edukatif .....  | 103            |
| 4.17            | Tanggapan Responden terhadap Kemudahan Menggunakan Alat Seni<br>.....                         | 104            |
| 4.18            | Tanggapan Responden terhadap Kemenarikan Kegiatan Seni Interaktif<br>.....                    | 104            |
| 4.19            | Tanggapan Responden terhadap Ketepatan Waktu Pelaksanaan ...                                  | 105            |
| 4.20            | Tanggapan Responden terhadap Pengetahuan yang Didapatkan ...                                  | 106            |
| 4.21            | Rekapitulasi Skoring Tanggapan Responden terhadap Kegiatan Seni Interaktif<br>.....           | 106            |
| 4.22            | Rekapitulasi <i>Programming</i>   |                |
| 4.23            | Tanggapan Responden terhadap Kemenarikan Logo .....   | 111            |
| 4.24            | Tanggapan Responden terhadap Kemenarikan Alat Peraga .....                                    | 111            |
| 4.25            | Tanggapan Responden terhadap Kesesuaian Kata "IPTEK" dengan Aktivitas<br>yang Dilakukan ..... | 112            |
| 4.26            | Tanggapan Responden terhadap Estetika Produk .....  | 113            |
| 4.27            | Tanggapan Responden terhadap Kemenarikan Program Wisata yang Dikemas<br>.....                 | 114            |
| 4.28            | Tanggapan Responden terhadap Ketepatan Pesan yang Disampaikan<br>.....                        | 114            |
| 4.29            | Tanggapan Responden terhadap Pencitraan dalam Iklan .....                                     | 115            |
| <b>No Tabel</b> | <b>Judul</b>  | <b>Halaman</b> |

|      |   |     |
|------|---|-----|
| 4.30 | Tanggapan Responden terhadap Keramahan Karyawan .....   | 117 |
| 4.31 | Tanggapan Responden terhadap Ketelatenan Karyawan .....   | 118 |
| 4.32 | Tanggapan Responden terhadap Kejelasan Informasi yang Diberikan Oleh Karyawan .....             | 118 |
| 4.33 | Tanggapan Responden terhadap Kejelasan Suara pada saat Menerima Telepon .....                   | 119 |
| 4.34 | Tanggapan Responden terhadap Kejelasan Bahasa yang Dipergunakan dalam <i>email</i> .....        | 120 |
| 4.35 | Tanggapan Responden terhadap Interaksi Website .....  | 121 |
| 4.36 | Tanggapan Responden terhadap Pengetahuan yang Didapatkan ...                                    | 123 |
| 4.37 | Tanggapan Responden terhadap Kemenarikan Jam Matahari .....                                     | 123 |
| 4.38 | Tanggapan Responden terhadap Keunikan Alat Peraga .....   | 124 |
| 4.39 | Tanggapan Responden terhadap Kesesuaian Harga yang Ditawarkan .....                             | 124 |
| 4.40 | Tanggapan Responden terhadap Kemenarikan Brosur .....   | 125 |
| 4.41 | Tanggapan Responden terhadap Kemenarikan <i>Road Show</i> yang Dilakukan .....                  | 126 |
| 4.42 | Rekapitulasi Skoring Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Experience</i> .....              | 126 |
| 4.43 | Rekapitulasi <i>Customer Experience</i> .....   | 109 |
| 4.44 | Matriks Korelasi Antara Sub Variabel <i>Programming</i> dengan <i>Customer Experience</i> ..... | 129 |
| 4.45 | Hasil Pengujian Koefisien Jalur .....   | 131 |
| 4.46 | Hasil Pengujian <i>Programming</i> terhadap <i>Customer Experience</i> .....                    | 133 |
| 4.47 | Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari Pengenalan Alat Peraga .....                          | 134 |
| 4.48 | Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari Kegiatan Seni Interaktif .....                        | 135 |

## DAFTAR GAMBAR

| No Gambar | Judul  | Halaman |
|-----------|--|---------|
| 2.1       | <i>Relationship of Packaging and Programming</i> ..... | 14      |
| 2.2       | Keseluruhan Model CEM .....                            | 26      |
| 2.3       | Kerangka Pemikiran .....                               | 32      |
| 2.4       | Paradigma Penelitian .....                             | 33      |
| 4.1       | Struktur Organisasi Puspa IPTEK <i>Sundial</i> .....   | 79      |
| 4.9       | Struktural Kausal X.1, X.2 terhadap Y .....            | 129     |
| 4.10      | Diagram Struktur Kausal X.1, X.2 terhadap Y .....      | 132     |



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Pengujian Path Analysis
3. Hasil Koding Karakteristik Responden
4. Hasil Koding Pengalaman Responden
5. Hasil Koding *Programming*
6. Hasil Koding *Customer Experience*
7. Transfer Data dari Ordinal ke Interval
8. Tanggapan mengenai Puspa IPTEK
9. Matriks Bab 5

