

## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| <b>ABSTRAK</b> .....  | i   |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | ii  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                     | iii |
| <b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....                                 | iv  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | vii |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                       | xii |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                      | xvi |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>  |     |
| 1.1 Latar Belakang.....   | 1   |
| 1.2 Rumusan Masalah.....  | 9   |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                      | 9   |
| 1.4 Kegunaan Penelitian.....                                    | 9   |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b> |     |
| 2.1 Kajian Pustaka.....   | 11  |
| 2.1.1 Atribut Produk Wisata                                     | 11  |
| 2.1.1.1 Atribut Produk Wisata Bagian dari Bauran Pemasaran..... | 11  |
| 2.1.1.2 Pengertian Produk Wisata.....                           | 16  |
| 2.1.1.3 Unsur-unsur Atribut Produk Wisata.....                  | 18  |
| 2.1.1.4 Karakteristik Produk Wisata.....                        | 20  |
| 2.1.1.5 Bentuk-bentuk Pariwisata.....                           | 21  |
| 2.1.1.6 Makna Pariwisata.....                                   | 22  |

|  |    |
|--|----|
| 2.1.2 Perilaku Konsumen.....   | 23 |
| 2.1.2.1 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....                    | 26 |
| 2.1.2.2 Jenis Perilaku Pembelian.....                                  | 27 |
| 2.1.3 Keputusan Pembelian.....   | 28 |
| 2.1.4 Pengaruh Atribut Produk Wisata terhadap Keputusan Pembelian..... | 30 |
| 2.1.5 Orisinalitas Penelitian.....                                     | 31 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran.....  | 33 |
| 2.3 Hipotesis Penelitian.....  | 39 |
| <b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>                             |    |
| 3.1 Objek Penelitian.....  | 42 |
| 3.2 Metode Penelitian.....   | 43 |
| 3.2.1 Sifat/ Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan.....           | 43 |
| 3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....                                   | 43 |
| 3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....                                       | 49 |
| 3.2.3.1 Jenis Data.....  | 49 |
| 3.2.3.2 Sumber Data.....   | 49 |
| 3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....                       | 50 |
| 3.2.4.1 Populasi.....  | 50 |
| 3.2.4.2 Sampel.....  | 51 |
| 3.2.4.3 Teknik Sampling.....   | 52 |
| 3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....                                     | 53 |
| 3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....                        | 54 |
| 3.2.6.1 Pengujian Validitas.....                                       | 55 |

|  |    |
|--|----|
| 3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas.....                        | 69 |
| 3.2.7 Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis..... | 61 |
| 3.2.7.1 Rancangan Analisis Data.....                       | 61 |
| 3.2.7.2 Pengujian Hipotesis.....                           | 63 |

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

|  |    |
|--|----|
| 4.1 Profil Cipanas Galunggung dan Profil Wisatawan Cipanas Galunggung..... | 65 |
| 4.1.1 Profil Cipanas Galunggung.....                                       | 65 |
| 4.1.1.1 Identitas Perusahaan.....  | 65 |
| 4.1.1.2 Sejarah Cipanas Galunggung.....                                    | 65 |
| 4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan Cipanas Galunggung.....            | 66 |
| 4.1.2 Profil Wisatawan di Cipanas Galunggung.....                          | 66 |
| 4.1.2.1 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....             | 67 |
| 4.1.2.2 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Usia.....                      | 68 |
| 4.1.2.3 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....       | 69 |
| 4.1.2.4 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan.....                 | 70 |
| 4.1.2.5 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Penghasilan.....               | 71 |
| 4.1.2.6 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Asal Daerah.....               | 72 |
| 4.1.3 Pengalaman Wisatawan Cipanas Galunggung.....                         | 73 |
| 4.1.3.1 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Sumber Informasi.....             | 73 |
| 4.1.3.2 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Tujuan Berwisata.....             | 74 |
| 4.1.3.3 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....         | 75 |
| 4.1.3.4 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Alat Transportasi.....            | 76 |

|  |     |
|--|-----|
| 4.1.3.5 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Kegiatan .....  | 78  |
| 4.1.4 Gambaran Atribut Produk Wisata di Cipanas Galunggung.....  | 79  |
| 4.1.4.1 Tanggapan Wisatawan terhadap <i>Destination Attractions</i> .....  | 79  |
| 4.1.4.2 Tanggapan Wisatawan terhadap <i>Destination Facilities</i> .....   | 82  |
| 4.1.4.3 Tanggapan Wisatawan terhadap <i>Accessibility</i> .....  | 91  |
| 4.1.4.4 Tanggapan Wisatawan terhadap <i>Images</i> .....   | 95  |
| 4.1.5 Gambaran Keputusan Berkunjung di Cipanas Galunggung.....   | 97  |
| 4.1.5.1 Tanggapan Wisatawan terhadap Pemilihan Produk Wisata.....  | 97  |
| 4.1.5.2 Tanggapan Wisatawan terhadap Pemilihan Cipanas Galunggung.....   | 100 |
| 4.1.5.3 Tanggapan Wisatawan terhadap Pemilihan Saluran.....  | 102 |
| 4.1.5.4 Tanggapan Wisatawan terhadap Penentuan Waktu Berkunjung.....   | 104 |
| 4.1.5.5 Tanggapan Wisatawan terhadap Jumlah kunjungan.....   | 106 |
| 4.1.6 Hasil Uji Asumsi Variabel.....   | 108 |
| 4.1.6.1 Pengujian Asumsi Regresi.....  | 108 |
| 4.1.6.2 Pengujian dan Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F).....  | 111 |
| 4.1.6.3 Pengujian Hipotesis dan signifikansi Secar Persial (Uji T).....  | 112 |
| 4.1.6.4 Model Persamaan Regresi Pengaruh Atribut Produk Wisata terhadap<br>Keputusan Berkunjung Wisatawan Nusantara di Cipanas Galunggung... | 113 |
| 4.1.6.5 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....  | 114 |
| 4.2 Pembahasan Penelitian.....   | 114 |
| 4.2.1 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Wisatawan Nusantara terhadap Atribut<br>Produk Wisata di Cipanas Galunggung.....                          | 114 |
| 4.2.2 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Wisatawan Nusantara terhadap Keputusan<br>Berkunjung di Cipanas Galunggung.....                           | 119 |

|  |     |
|--|-----|
| 4.2.3 Hasil Pengujian Hipotesis.....           | 122 |
| 4.3 Implikasi Hasil Temuan Penelitian.....     | 124 |
| 4.3.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik..... | 124 |
| 4.3.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik.....  | 126 |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>        |     |
| 5.1 Kesimpulan.....                            | 127 |
| 5.2 Rekomendasi.....                           | 127 |

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

| No Tabel | Judul   | Halaman |
|----------|---|---------|
| 1.1      | Pertumbuhan Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara yang Berkunjung ke Destinasi di Jawa Barat 2005-2009.....  | 1       |
| 1.2      | Pertumbuhan Jumlah Kunjungan Wisatawan yang Berkunjung ke Destinasi di Kabupaten Tasikmalaya 2005-2010..... | 2       |
| 1.3      | Data Kunjungan Wisatawan Nusantara yang ada di Setiap Destinasi Kabupaten Tasikmalaya 2006-2010.....        | 3       |
| 1.4      | Data Kunjungan dan Persentase Kenaikan di Cipanas Galunggung 2006-2010.....                                 | 4       |
| 1.5      | Atribut Produk Wisata yang Dimiliki oleh Cipanas Galunggung.....  | 8       |
| 2.1      | Pengertian Pemasaran Menurut Para Ahli.....   | 11      |
| 2.2      | Pengertian Produk Wisata Menurut Para Ahli.....   | 17      |
| 2.3      | Atribut Produk Wisata Menurut Para Ahli.....  | 19      |
| 2.4      | Jenis Perilaku Pembelian.....   | 28      |
| 2.5      | Orisinalitas Penelitian.....  | 32      |
| 3.1      | Operasionalisasi Variabel.....  | 44      |
| 3.2      | Jenis dan Sumber Data.....  | 50      |
| 3.3      | Teknik Pengumpulan Data.....  | 54      |
| 3.4      | Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....   | 57      |
| 3.5      | Pengujian Realiabilitas.....  | 61      |
| 3.6      | Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Responden.....  | 61      |
| 4.1      | Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....  | 67      |
| 4.2      | Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Usia.....   | 68      |

| <b>No Tabel</b> | <b>Judul</b>   | <b>Halaman</b> |
|-----------------|--|----------------|
| 4.3             | Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....           | 69             |
| 4.4             | Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan.....                     | 70             |
| 4.5             | Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Penghasilan.....                   | 71             |
| 4.6             | Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Asal Daerah.....                   | 72             |
| 4.7             | Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Sumber Informasi.....                 | 73             |
| 4.8             | Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Tujuan Berwisata.....                 | 74             |
| 4.9             | Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....             | 75             |
| 4.10            | Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Alat Transportasi.....                | 77             |
| 4.11            | Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Kegiatan.....                         | 78             |
| 4.12            | Tanggapan Wisatawan terhadap Kemenarikan Air Panas.....                | 79             |
| 4.13            | Tanggapan Wisatawan terhadap Kemenarikan Danau.....                    | 80             |
| 4.14            | Tanggapan Wisatawan terhadap Kemenarikan Panorama Alam Pegunungan...   | 80             |
| 4.15            | Tanggapan Wisatawan terhadap Kesejukan Suhu/ <i>Temperature</i> .....  | 81             |
| 4.16            | Tanggapan Wisatawan terhadap Kebersihan Kolam Renang.....              | 82             |
| 4.17            | Tanggapan Wisatawan terhadap Kenyamanan Kamar Rendam Tertutup.....     | 83             |
| 4.18            | Tanggapan Wisatawan terhadap Kebersihan Kamar Rendam Tertutup.....     | 84             |
| 4.19            | Tanggapan Wisatawan terhadap Kenyamanan Area Parkir yang Disediakan... | 84             |
| 4.20            | Tanggapan Wisatawan terhadap Keluasan Area Parkir yang Disediakan..... | 85             |
| 4.21            | Tanggapan Wisatawan terhadap Keamanan Area Parkir.....                 | 86             |
| 4.22            | Tanggapan Wisatawan terhadap Kemenarikan Area Rekreasi.....            | 86             |
| 4.23            | Tanggapan Wisatawan terhadap Kemudahan Memperoleh Informasi.....       | 87             |

| <b>No Tabel</b> | <b>Judul</b>   | <b>Halaman</b> |
|-----------------|--|----------------|
| 4.24            | Tanggapan Wisatawan terhadap Kejelasan Informasi yang Disampaikan.....                               | 88             |
| 4.25            | Tanggapan Wisatawan terhadap Kenyamanan Tempat Beribadah.....  | 88             |
| 4.26            | Tanggapan Wisatawan terhadap Kebersihan Tempat Beribadah.....  | 89             |
| 4.27            | Tanggapan Wisatawan terhadap Kebersihan Toilet.....  | 90             |
| 4.28            | Tanggapan Wisatawan terhadap Kelengkapan Kios Wisata.....  | 90             |
| 4.29            | Tanggapan Wisatawan terhadap Kualitas Produk Kios Wisata.....  | 91             |
| 4.30            | Tanggapan Wisatawan terhadap Kelancaran dalam Menempuh Tempat Tujuan Wisata.....                     | 92             |
| 4.31            | Tanggapan Wisatawan terhadap Kemudahan dalam Menemukan Lokasi Objek Wisata.....                      | 93             |
| 4.32            | Tanggapan Wisatawan terhadap Kemudahan dalam Menemukan Transportasi Umum.....                        | 93             |
| 4.33            | Tanggapan Wisatawan terhadap Keamanan dalam Menempuh Perjalanan.....                                 | 94             |
| 4.34            | Tanggapan Wisatawan terhadap Infrastruktur Jalan.....  | 95             |
| 4.35            | Tanggapan Wisatawan terhadap Kondisi Keamanan di Cipanas Galunggung.....                             | 96             |
| 4.36            | Tanggapan Wisatawan terhadap Manfaat Kesehatan yang Diperoleh dari Air Panas Cipanas Galunggung..... | 96             |
| 4.37            | Tanggapan Wisatawan terhadap Keunggulan Produk Wisata Cipanas Galunggung.....                        | 97             |
| 4.38            | Tanggapan Wisatawan terhadap Keberagaman Produk Wisata Cipanas Galunggung.....                       | 98             |
| 4.39            | Tanggapan Wisatawan terhadap Manfaat Produk Wisata Cipanas Galunggung.....                           | 99             |
| 4.40            | Tanggapan Wisatawan terhadap Daya Tarik Produk Wisata Cipanas Galunggung.....                        | 100            |



| No<br>Tabel | Judul  | Halaman |
|-------------|--|---------|
| 4.41        | Tanggapan Wisatawan terhadap Reputasi Cipanas Galunggung Sebagai Kawasan Wisata.....                         | 101     |
| 4.42        | Tanggapan Wisatawan terhadap Kepopuleran Cipanas Galunggung.....   | 102     |
| 4.43        | Tanggapan Wisatawan terhadap Kestrategisan Lokasi Cipanas Galunggung.....                                    | 102     |
| 4.44        | Tanggapan Wisatawan terhadap Kemudahan Akomodasi dalam Menjangkau Objek Wisata.....                          | 103     |
| 4.45        | Tanggapan Wisatawan terhadap Kesempatan Berkunjung pada saat Liburan.....                                    | 104     |
| 4.46        | Tanggapan Wisatawan terhadap Kesempatan Berkunjung pada saat Acara Tertentu ( <i>Event</i> ) .....           | 105     |
| 4.47        | Tanggapan Wisatawan terhadap Kesempatan Berkunjung pada saat Waktu Luang.....                                | 106     |
| 4.48        | Tanggapan Wisatawan terhadap Frekuensi Berkunjung.....   | 106     |
| 4.49        | Tanggapan Wisatawan terhadap Keputusan Berkunjung Sesuai dengan Kebutuhan.....                               | 107     |
| 4.50        | Matrik Korelasi Antar Variabel Independent.....  | 110     |
| 4.51        | <i>Output</i> Anova.....   | 111     |
| 4.52        | <i>Output</i> Koefisien Regresi.....   | 112     |
| 4.53        | <i>Output</i> Pengaruh Atribut Produk Wisata terhadap Keputusan Berkunjung.....                              | 114     |
| 4.54        | Rekapitulasi Hasil Tanggapan Wisatawan terhadap Atribut Produk Wisata di Cipanas Galunggung Tasikmalaya..... | 115     |
| 4.55        | Rekapitulasi Hasil Tanggapan Wisatawan terhadap Keputusan Berkunjung di Cipanas Galunggung Tasikmalaya.....  | 119     |

## DAFTAR GAMBAR

| No Gambar | Judul   | Halaman |
|-----------|---|---------|
| 2.1       | Pengertian Produk.....  | 15      |
| 2.2       | Level Produk.....   | 16      |
| 2.3       | Model Perilaku Konsumen.....  | 24      |
| 2.4       | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....  | 25      |
| 2.5       | Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....   | 26      |
| 2.6       | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Berwisata.....  | 31      |
| 2.7       | Kerangka Pemikiran Upaya Meningkatkan Jumlah Kunjungan Wisatawan di Cipanas Galunggung Melalui Atribut Produk Wisata..... | 38      |
| 2.8       | Paradigma Penelitian.....   | 39      |
| 4.1       | Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....  | 68      |
| 4.2       | Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Usia.....   | 69      |
| 4.3       | Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....  | 70      |
| 4.4       | Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan.....  | 71      |
| 4.5       | Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Penghasilan.....  | 72      |
| 4.6       | Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Asal Daerah.....  | 73      |
| 4.7       | Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Sumber Informasi.....   | 74      |
| 4.8       | Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Tujuan Berwisata.....  | 75      |
| 4.9       | Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....  | 76      |
| 4.10      | Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Alat Transportasi.....   | 77      |
| 4.11      | Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Kegiatan.....  | 78      |
| 4.12      | <i>Normal Probability Plot</i> .....  | 108     |

|      |  |     |
|------|--|-----|
| 4.13 | Uji Asumsi Heteroskedastisitas.....                                  | 109 |
| 4.14 | Diagram Struktur Hipotesis.....                                      | 113 |
| 4.15 | Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan terhadap Atribut Produk Wisata..... | 116 |
| 4.16 | Atribut Produk Wisata.....   | 117 |
| 4.17 | Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan terhadap Keputusan Berkunjung.....  | 120 |
| 4.18 | Keputusan Berkunjung.....  | 121 |

