

## DAFTAR ISI

Abstrak .....	i
<i>Abstract</i> .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Ucapan Terima Kasih.....	iv
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	12
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	12
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka.....	14
2.1.1 Pengembangan Produk .....	14
2.1.1.1 Pengertian Produk .....	14
2.1.1.2 Tingkatan Produk .....	17
2.1.1.3 Klasifikasi Produk.....	18
2.1.1.4 Keputusan Produk .....	19
2.1.1.5 Proses Pengembangan Produk Baru .....	22
2.1.1.6 Konsep Pengembangan Produk Baru.....	27

2.1.2 Kepuasan Wisatawan .....	30
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Wisatawan .....	30
2.1.2.2 Tipe Kepuasan Wisatawan .....	32
2.1.2.3 Ekpektasi dan Persepsi .....	33
2.1.2.4 Faktor Lain yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan .....	35
2.1.2.5 Pengukuran Kepuasan Wisatawan .....	38
2.1.2.6 Strategi Kepuasan Wisatawan .....	39
2.1.3 Pengaruh Pengembangan terhadap Kepuasan Wisatawan .....	41
2.1.4 Resume Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian .....	44
2.2 Kerangka Pemikiran .....	46
2.3 Premis yang Mendukung Penelitian .....	52
2.4 Hipotesis .....	53
<b>BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Objek Penelitian .....	54
3.2 Metode Penelitian .....	55
3.3 Operasionalisasi Variabel .....	56
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	60
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik <i>Sampling</i> .....	62
3.5.1 Populasi .....	62
3.5.2 Sampel .....	63
3.5.3 Teknik <i>Sampling</i> .....	64
3.6 Teknik Pengumpulan Data, Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	65
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data .....	65
3.6.2 Pengujian Validitas .....	66

3.6.3 Pengujian Reliabilitas.....	69
3.7 Rancangan Analisis Data .....	70
3.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif.....	70
3.7.2 Pengujian Hipotesis.....	76
3.7.3 Rancangan Uji Hipotesis.....	70
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Profil Perusahaan dan Wisatawan Dunia Fantasi.....	79
4.1.1 Profil Perusahaan .....	79
4.1.1.1 Identitas Perusahaan.....	79
4.1.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan .....	79
4.1.1.2.1 Visi Perusahaan.....	79
4.1.1.2.3 Misi Perusahaan .....	80
4.1.1.2.3 Tujuan Perusahaan .....	81
4.1.1.3 Sejarah Perusahaan .....	81
4.1.1.4 Struktur Organisasi .....	84
4.1.1.5 Produk dan Jasa yang Ditawarkan.....	85
4.1.1.6 Profil Pasar Sasaran .....	95
4.1.1.7 Strategi dalam Mengembangkan Usaha.....	96
4.1.2 Profil Wisatawan Dunia Fantasi.....	101
4.1.2.1 Jenis Kelamin dan Usia.....	101
4.1.2.2 Usia dan Jumlah Kunjungan .....	103
4.1.2.3 Pendidikan dan Pekerjaan .....	104
4.1.2.4 Pekerjaan dan Pendapatan.....	105
4.1.2.5 Pekerjaan dan Media Informasi yang Digunakan.....	107

4.1.2.6	Pendapatan dan Pengeluaran saat Berwisata di Dunia Fantasi .....	108
4.1.2.7	Wahana Favorit Dunia Fantasi.....	110
4.1.2.8	Alasan Berkunjung Wisatawan ke Dunia Fantasi.....	111
4.2	Pelaksanaan Pengembangan Produk <i>Theme park</i> Dunia Fantasi .....	112
4.2.1	Lini Produk Baru .....	113
4.2.2	Penyempurnaan Produk.....	114
4.2.3	<i>Re-positioning</i> .....	116
4.2.4	Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan terhadap Pengembangan Produk yang dilakukan Dunia Fantasi.....	118
4.3	Kepuasan Wisatawan Dunia Fantasi.....	121
4.3.1	Kepuasan Wisatawan atas Lini Produk Baru .....	121
4.3.2	Kepuasan Wisatawan atas Penyempurnaan Produk.....	122
4.3.3	Kepuasan Wisatawan atas <i>Re-positioning</i> .....	123
4.3.4	Rekapitulasi Kepuasan Berkunjung Wisatawan Dunia Fantasi .....	124
4.3.5	Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan terhadap Tingkat Kepentingan pada Pengembangan Produk yang dilakukan Dunia Fantasi .....	126
4.4	Pengaruh Pengembangan Produk terhadap Kepuasan Berkunjung Wisatawan di Dunia Fantasi .....	128
4.4.1	Hasil Uji Asumsi Variabel .....	128
4.4.2	Hasil Uji Asumsi Sub Variabel.....	133
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian .....	136
4.6	Implikasi Hasil Penelitian .....	138
4.6.1	Implikasi Hasil Temuan Penelitian .....	138
4.6.1.1	Temuan Bersifat Teoritik.....	138

4.6.1.2 Temuan yang Bersifat Empirik..... 139

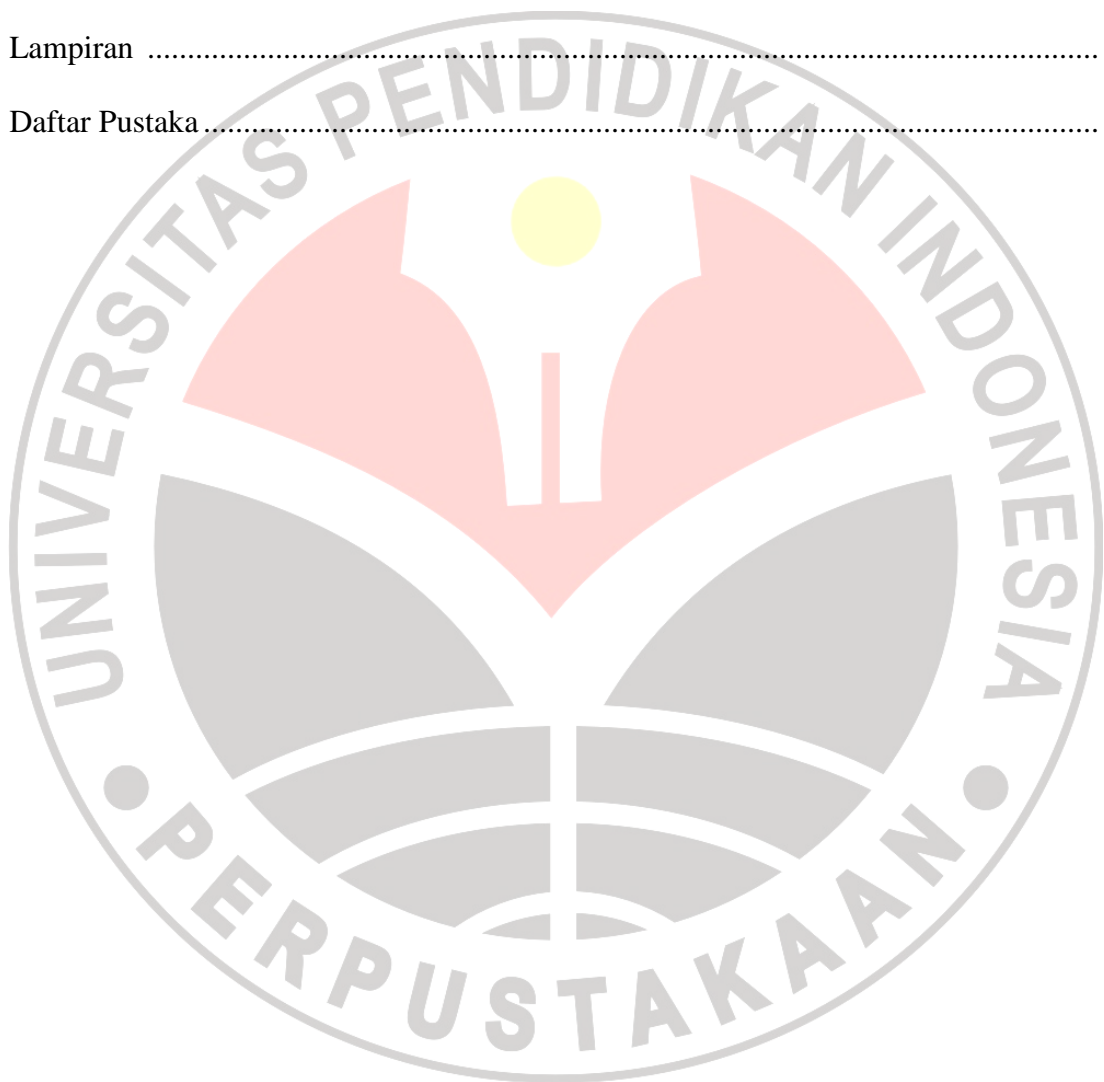
**BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

4.6.1.2 Kesimpulan ..... 140

4.6.1.2 Rekomendasi..... 141

Lampiran ..... v

Daftar Pustaka..... vii

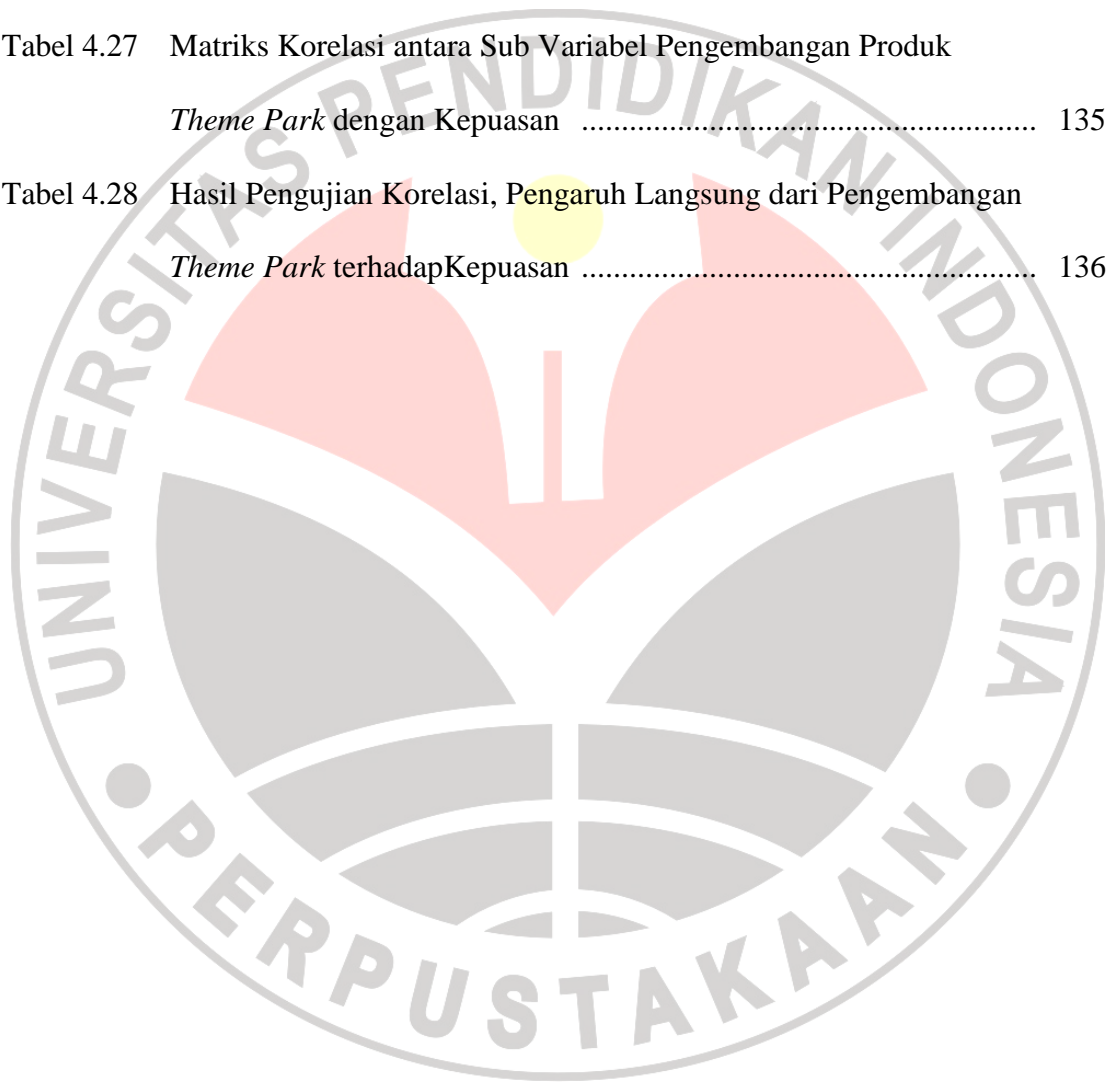


## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Statistika Kunjungan Wisatawan Mancanegara di Indonesia Tahun 2000-2008 .....	3
Tabel 1.2	Statistik Perkembangan Wisnus Tahun 2003-2007 .....	4
Tabel 1.3	Jumlah Kunjungan Wisatawan di Objek Wisata Unggulan DKI Jakarta.....	5
Tabel 1.4	Jumlah Kunjungan Wisatawan di TIJA .....	6
Tabel 1.5	Data Kunjungan Wisatawan Dunia Fantasi Tahun 2002-2008.....	7
Tabel 1.6	Wahana Tetap dan Temporer Dunia Fantasi.....	11
Tabel 2.1	Tipe Kepuasan dan Ketidakepuasan Wisatawan.....	32
Tabel 2.2	Perbedaan Strategi Pangsa Pasar dan Strategi Kepuasan Pelanggan .....	40
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu yang Berkaitan dengan Pengembangan Produk .....	44
Tabel 2.4	Penelitian Terdahulu yang Berkaitan dengan Kepuasan.....	45
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	56
Tabel 3.2	Sumber Data Penelitian .....	62
Tabel 3.3	Hasil Perhitungan Validitas.....	67
Tabel 3.4	Hasil Perhitungan Reliabilitas.....	69
Tabel 3.5	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	76
Tabel 4.1	Daftar Harga Tiket Pengunjung Individu dan Rombongan Langsung .....	85
Tabel 4.2	Kawasan dan Wahana Permainan Dunia Fantasi.....	91

Tabel 4.3	Daftar Harga Sewa Fasilitas Dunia Fantasi.....	92
Tabel 4.4	Daftar Harga Acara Dunia Fantasi .....	93
Tabel 4.5	Daftar Perusahaan Program Kerjasama Dunia Fantasi .....	98
Tabel 4.6	Daftar Agen Daerah Dunia Fantasi Sebagian Wilayah Jawa Barat.....	101
Tabel 4.7	Profil Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia .....	102
Tabel 4.8	Profil Wisatawan Berdasarkan Usia dan Jumlah Kunjungan.....	103
Tabel 4.9	Profil Wisatawan Berdasarkan Pendidikan dan Pekerjaan .....	104
Tabel 4.10	Profil Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan.....	106
Tabel 4.11	Profil Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan dan Media Informasi.....	107
Tabel 4.12	Profil Wisatawan Berdasarkan Pendapatan dan Pengeluaran saat berwisata di Dunia Fantasi .....	108
Tabel 4.13	Peringkat Wahana Favorit Dunia Fantasi.....	110
Tabel 4.14	Peringkat Alasan Berkunjung Wisatawan Dunia Fantasi.....	111
Tabel 4.15	Lini Produk Baru .....	113
Tabel 4.16	Penyempurnaan Produk.....	115
Tabel 4.17	<i>Re-positioning</i> .....	116
Tabel 4.18	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Wisatawan terhadap Pengembangan Produk Dunia Fantasi .....	118
Tabel 4.19	Kepuasan Wisatawan atas Lini Produk Baru .....	121
Tabel 4.20	Kepuasan Wisatawan atas Penyempurnaan Produk.....	122
Tabel 4.21	Kepuasan Wisatawan atas <i>Re-positioning</i> .....	123
Tabel 4.22	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Kepuasan Wisatawan .....	125
Tabel 4.23	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Tingkat Kepentingan Wisatawan	

	Dunia Fantasi.....	126
Tabel 4.24	<i>Output Anova</i> .....	131
Tabel 4.25	Output Pengaruh Pengembangan Produk terhadap Kepuasan Berkunjung Wisatawan .....	132
Tabel 4.26	Output Koefisien Regresi .....	133
Tabel 4.27	Matriks Korelasi antara Sub Variabel Pengembangan Produk <i>Theme Park</i> dengan Kepuasan .....	135
Tabel 4.28	Hasil Pengujian Korelasi, Pengaruh Langsung dari Pengembangan <i>Theme Park</i> terhadapKepuasan .....	136





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kepuasan Wisatawan Dunia Fantasi .....	8
Gambar 2.1	Jaring-jaring Persepsi .....	20
Gambar 2.2	Proses Pengembangan Produk Baru <i>Sequential Model Versus Simultaneous Model</i> .....	26
Gambar 2.3	Pengembangan Produk Baru.....	28
Gambar 2.4	Pengaruh Ekspektasi Pra-pembelian dan Persepsi Kinerja Purnabeli .....	35
Gambar 2.5	Faktor Lain yang Mempengaruhi Kepuasan .....	38
Gambar 2.6	Interaksi Antara <i>Theme Park Components</i> dan <i>Tourist Experience</i> .....	42
Gambar 2.7	Kerangka Pemikiran Pengaruh Pengembangan Produk <i>Theme Park</i> Terhadap Kepuasan Berkunjung Wisatawan.....	50
Gambar 2.8	Paradigma Penelitian Pengaruh Pengembangan Produk <i>Theme Park</i> Terhadap Kepuasan Berkunjung Wisatawan .....	51
Gambar 3.1	Struktur Kausal Antara Variabel X dan Variabel Y.....	77
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dunia Fantasi.....	78
Gambar 4.2	<i>Sample</i> Kartu Pretasi Ancol.....	99
Gambar 4.3	Profil Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia .....	102
Gambar 4.4	Profil Wisatawan Berdasarkan Usia dan Jumlah Kunjungan .....	104
Gambar 4.5	Profil Wisatawan Berdasarkan Pendidikan dan Pekerjaan.....	105
Gambar 4.6	Profil Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan.....	106
Gambar 4.7	Profil Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan dan Media Informasi ....	108

Gambar 4.8	Profil Wisatawan Berdasarkan Pendapatan dan Pengeluaran saat berwisata di Dunia Fantasi.....	109
Gambar 4.9	Peringkat Wahana Favorit Dunia Fantasi .....	111
Gambar 4.10	Peringkat Alasan Berkunjung Wisatawan Dunia Fantasi .....	112
Gambar 4.11	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Wisatawan terhadap Pengembangan Produk Dunia Fantasi .....	119
Gambar 4.12	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Kepuasan Wisatawan .....	125
Gambar 4.13	Matrik Tingkat Kepentingan Wisatawan di Dunia Fantasi .....	128
Gambar 4.14	<i>Normal Probability Plot</i> .....	130
Gambar 4.15	Uji Asumsi Heteroskedastisita.....	131
Gambar 4.16	Diagram Struktur Hipotesis .....	135

