

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ASBTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Kegunaan Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	16
2.1 Kajian Pustaka	16
2.1.1 Wisata Heritage	16
2.1.2 <i>Service Encounter</i>	18
2.1.3 Kepuasan Wisatawan	32
2.1.4 Pengaruh <i>Service Encounter</i> terhadap Kepuasan Wisatawan	44
2.1.5 Resume Hasil Penelitian Sebelumnya dan Orisinalitas Penelitian	46
2.2 Kerangka Pemikiran	48
2.3 Hipotesis	53
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODOLOGI PENELITIAN	55
3.1 Objek Penelitian	55
3.2 Jenis Penelitian dan Metodologi Penelitian	56
3.2.1 Jenis Penelitian	56
3.2.2 Metodologi Penelitian	56

3.3	Operasionalisasi Variabel.....	57
3.4	Sumber Data dan Alat Pengumpulan Data.....	60
3.4.1	Sumber Data.....	60
3.4.2	Alat Pengumpulan Data.....	61
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	62
3.5.1	Populasi.....	62
3.5.2	Sampel.....	63
3.5.3	Teknik Sampling.....	64
3.6	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	65
3.6.1	Uji Validitas.....	65
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	68
3.7	Rancangan Analisis Data.....	70
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	71
3.7.2	Analisis Verifikatif.....	72
3.8	Rancangan Uji Hipotesis.....	75
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		77
4.1	Profil Perusahaan dan Wisatawan Bandung <i>Heritage City Tour</i>	77
4.1.1	Profil Perusahaan.....	77
4.1.2	Profil Wisatawan Bandung <i>Heritage City Tour</i> yang diselenggarakan oleh CV. Bandung Trails.....	79
4.2	Pelaksanaan <i>Service Encounter</i> pada Bandung <i>Heritage City Tour</i> yang diselenggarakan oleh CV. Bandung Trails.....	91
4.2.1	Komunikasi Verbal.....	91
4.2.2	Komunikasi Nonverbal.....	103
4.2.3	Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan terhadap <i>Service Encounter</i> pada Bandung <i>Heritage City Tour</i> yang diselenggarakan oleh CV. Bandung Trails.....	112
4.3	Kepuasan Wisatawan Bandung <i>Heritage City Tour</i> yang diselenggarakan oleh CV. Bandung Trails.....	114
4.3.1	Kepuasan Wisatawan atas Komunikasi Verbal.....	114

4.3.2 Kepuasan Wisatawan atas Komunikasi Nonverbal.....	117
4.3.3 Rekapitulasi Tenggapan Wisatawan terhadap Kepuasan Mengikuti Bandung <i>Heritage City Tour</i> yang diselenggarakan oleh CV. Bandung Trails	120
4.4 Pengaruh <i>Service Encounter</i> terhadap Kepuasan Wisatawan Bandung <i>Heritage City Tour</i> yang diselenggarakan oleh CV. Bandung Trails.....	123
4.5 Implikasi Hasil Temuan Penelitian.....	126
4.5.1 Implikasi Bersifat Teoritik.....	126
4.5.2 Implikasi Bersifat Empirik.....	127
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	128
5.1 Kesimpulan.....	128
5.2 Rekomendasi	129
DAFTAR PUSTAKA	xvi
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	xix



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Hal
1.1	Potensi Pariwisata Kota Bandung	3
1.2	Daftar Bangunan Heritage di Kota Bandung	4
1.3	Bandung <i>Walks Time Table</i>	7
1.4	Standar Klasifikasi <i>Guide Bandung Heritage City Tour</i>	12
2.1	Perilaku yang Dilakukan dan Tidak Dilakukan dalam Pelayanan Secara Umum.....	28
2.2	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	44
2.3	Penelitian yang berkaitan dengan Pengaruh <i>Service Encounter</i> terhadap Kepuasan Wisatawan	46
3.1	Operasional Variabel.....	57
3.2	Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data dikaitkan dengan Tujuan Penelitian.....	62
3.3	Jumlah Wisatawan yang mengikuti Bandung <i>Heritage City Tour</i> yang diselenggarakan oleh Bandung Trails Periode Tahun 2003 s/d Tahun 2008.....	62
3.4	Hasil Pengujian Validitas <i>Service Encounter</i> dan Kepuasan Wisatawan	67
3.5	Hasil Pengujian Reliabilitas	70
3.6	Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Wisatawan.....	72
4.1	Karakteristik Wisatawan Bandung <i>Heritage City Tour</i> dilihat dari Jenis Kelamin dan Usia.....	79
4.2	Karakteristik Wisatawan Bandung <i>Heritage City Tour</i> dilihat dari Uang Saku Perbulan dan Frekuensi Mengikuti Tour.....	81
4.3	Karakteristik Wisatawan Bandung <i>Heritage City Tour</i> dilihat dari Hobi atau Kegemaran dan Alasan Mengikuti Tour	83
4.4	Karakteristik Wisatawan Bandung <i>Heritage City Tour</i> dilihat dari Hobi atau Kegemaran dan Tujuan Mengikuti Tour	86

4.5	Pengalaman Wisatawan dilihat dari Kawasan Wisata Heritage Favorit Bandung <i>Heritage City Tour</i>	88
4.6	Pengalaman Wisatawan Bandung <i>Heritage City Tour</i> dilihat dari Alasan Wisatawan dalam Memilih Objek Wisata Heritage yang Paling Disukai	89
4.7	Tanggapan Wisatawan terhadap Kemampuan Guide Pada Saat Memberikan Greeting atau Sapaan	91
4.8	Tanggapan Wisatawan terhadap Kemampuan Guide dalam Mengatur Wisatawan Sebelum Tour Berlangsung.....	92
4.9	Tanggapan Wisatawan terhadap Kemampuan Guide dalam Memberikan Arahan Mengenai Proses Tour.....	93
4.10	Tanggapan Wisatawan terhadap Kemampuan Guide dalam Memberikan Arahan Mengenai Prosedur Tour	94
4.11	Tanggapan Wisatawan terhadap Kemampuan <i>Guide</i> dalam Memimpin Group Wisatawan.....	94
4.12	Tanggapan Wisatawan terhadap Bahasa Yang dimiliki <i>Guide</i> dan Bahasa Asing	95
4.13	Tanggapan Wisatawan terhadap Kemampuan <i>Guide</i> pada saat Memberikan Informasi Mengenai Objek Wisata Heritage	96
4.14	Tanggapan Wisatawan terhadap Kemampuan <i>Guide</i> pada saat Memberikan Informasi Mengenai Sejarah Objek Wisata Heritage	97
4.15	Tanggapan Wisatawan terhadap Kata-Kata yang digunakan <i>Guide</i> dalam Memberikan Informasi Mengenai Objek Wisata Heritage.....	97
4.16	Tanggapan Wisatawan terhadap Kemampuan <i>Guide</i> dalam Memberikan Penutupan Pelaksanaan Tour	98
4.17	Rekapitulasi Komunikasi Verbal dalam <i>Service Encounter</i> Bandung <i>Heritage City Tour</i>	99
4.18	Tanggapan Wisatawan terhadap Kemenarikan Penampilan Fisik <i>Guide</i>	102
4.19	Tanggapan Wisatawan terhadap Kesesuaian Pakaian yang dikenakan <i>Guide</i>	102
4.20	Tanggapan Wisatawan terhadap Ekspresi Wajah <i>Guide</i> Selama Berinteraksi dengan Wisatawan.....	103

4.21	Tanggapan Wisatawan terhadap Postur Tubuh <i>Guide</i> selama Berinteraksi dengan Wisatawan.....	104
4.22	Tanggapan Wisatawan terhadap Kemampuan <i>Guide</i> Mengatur Intonasi Suara saat Berbicara.....	104
4.23	Tanggapan Wisatawan terhadap Kemampuan <i>Guide</i> Mengatur Volume Suara <i>Guide</i> saat Berbicara.....	105
4.24	Tanggapan Wisatawan terhadap Kelancaran <i>Guide</i> saat Berbicara.....	106
4.25	Tanggapan Wisatawan terhadap Kesiapan <i>Guide</i> untuk Menjawab Pertanyaan Wisatawan.....	107
4.26	Tanggapan Wisatawan terhadap Sopan Santun yang Dimiliki <i>Guide</i> saat Mendampingi Wisatawan.....	107
4.27	Tanggapan wisatawan terhadap tanggung Jawab <i>Guide</i> pada saat Mendampingi Wisatawan.....	108
4.28	Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan terhadap Komunikasi Nonverbal dalam <i>service encounter</i> Bandung <i>Heritage City Tour</i>	109
4.29	Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan terhadap Service Encounter pada Bandung <i>Heritage City Tour</i> yang diselenggarakan oleh Bandung Trails	111
4.30	Penilaian Wisatawan terhadap <i>Service Encounter</i> Bandung <i>Heritage City Tour</i>	112
4.31	Kepuasan Wisatawan atas Komunikasi Verbal.....	113
4.32	Kepuasan Wisatawan atas Komunikasi Nonverbal.....	116
4.33	Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan terhadap Kepuasan mengikuti Bandung <i>Heritage City Tour</i>	119
4.34	Kepuasan Wisatawan mengikuti Bandung <i>Heritage City Tour</i>	121
4.35	Matriks Korelasi Antar Sub Variabel <i>Service Encounter</i> dengan Kepuasan.....	121
4.36	Hasil Pengujian Koefisien Jalur, Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari <i>Service Encounter</i> terhadap Kepuasan.....	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Hal
1.1	Jumlah Wisatawan Bandung <i>Heritage City Tour</i>	8
1.2	Segmentasi Wisatawan Bandung <i>Heritage City Tour</i>	8
1.3	Kepuasan Wisatawan Bandung <i>Heritage City Tour</i>	9
1.4	Penilaian Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Bandung <i>Heritage City Tour</i>	10
2.1	Tiga Jenis Pemasaran dalam Dunia Jasa.....	19
2.2	<i>Service-Profit Chain</i>	23
2.3	Model Diskonfirmasi Ekspektasi	33
2.4	Model Konseptual <i>Service Quality</i>	35
2.5	Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi Pelanggan dalam Industri Jasa	36
2.6	Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Service Encounter</i> Wisata Heritage Bandung terhadap Kepuasan Wisatawan Bandung <i>Heritage City Tour</i>	52
2.7	Paradigma Pengaruh <i>Service Encounter</i> Wisata Heritage Bandung terhadap Kepuasan Wisatawan Bandung <i>Heritage City Tour</i>	53
3.1	Diagram Jalur Hipotesis.....	73
3.2	Diagram Jalur Sub Hipotesis.....	74
4.1	Karakteristik Wisatawan Bandung <i>Heritage City Tour</i> dilihat dari Jenis Kelamin dan Usia.....	80
4.2	Karakteristik Wisatawan Bandung <i>Heritage City Tour</i> dilihat dari Uang Saku Perbulan dan Frekuensi Mengikuti Tour.....	82
4.3	Karakteristik Wisatawan Bandung <i>Heritage City Tour</i> dilihat dari Hobi atau Kegemaran dan Alasan Mengikuti Tour	85
4.4	Karakteristik Wisatawan Bandung <i>Heritage City Tour</i> dilihat dari Hobi atau Kegemaran dan Tujuan Mengikuti Tour	87
4.5	Pengalaman Wisatawan dilihat dari Kawasan Wisata Heritage Favorit Bandung <i>Heritage City Tour</i>	88

4.6	Pengalaman Wisatawan Bandung <i>Heritage City Tour</i> dilihat dari Alasan Wisatawan dalam Memilih Objek Wisata Heritage yang Paling Disukai	90
4.7	Tanggapan Wisatawan terhadap Komunikasi Verbal dalam <i>Service Encounter</i> Bandung <i>Heritage City Tour</i>	101
4.8	Tanggapan Wisatawan terhadap Komunikasi Nonverbal dalam <i>Service Encounter</i> Bandung <i>Heritage City Tour</i>	111
4.9	Penilaian Wisatawan terhadap <i>Service Encounter</i> Bandung <i>Heritage City Tour</i>	113
4.10	Kepuasan Wisatawan atas Komunikasi Verbal	116
4.11	Kepuasan Wisatawan atas Komunikasi Nonverbal	119
4.12	Diagram Jalur Sub Struktur Hipotesis	122

