

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. IDENTIFIKASI DAN RUMUSAN MASALAH	7
C. TUJUAN PENELITIAN	8
D. MANFAAT PENELITIAN	8
E. SISTEMATIKA PENULISAN	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

HIPOTESIS PENELITIAN

A. KAJIAN PUSTAKA	
1. Pariwisata	10

Citra Dwi kania Febriany, 2014

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung

2. Pelayanan.....	11
3. Kualitas Pelayanan	14
4. Fasilitas	21
5. Kepuasan Wisatawan	24
6. Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan dan Fasilitas.....	31
7. Wisata Alam	33
8. Sarana Kepariwisata.....	35
9. Resort	36
B. KERANGKA PEMIKIRAN	37
C. HIPOTESIS PENELITIAN	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. LOKASI, POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN....	41
1. Lokasi, Waktu dan Peta Penelitian	41
2. Populasi Sampel Penelitian.....	43
B. DESAIN PENELITIAN	45
1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	46
2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	46
C. METODE PENELITIAN	46
D. DEFINISI OPERASIONAL	48
E. OPERASIONAL VARIABEL	49
F. INSTRUMEN PENELITIAN.....	54
1. Alat Pengukuran Instrumen	54
G. PROSES PENGEMBANGAN INSTRUMEN	55
1. Uji Validitas Instrumen	56
2. Uji Reliabilitas Instrumen	59
H. ALAT PENGUMPULAN DATA	61
I. TAHAPAN ANALISIS DATA	63
J. TEKNIK ANALISIS DATA	64
1. Analisis Deskriptif Variabel.....	65
2. Teknik Analisis Data Inferensial (MSI)	66
3. Analisis Regresi Linier Berganda	66
4. Koefisien Determinasi	67
5. Uji Asumsi Klasik	68
6. Uji Hipotesis	69

Citra Dwi kania Febriany, 2014

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	
A.	HASIL ANALISIS LOKASI PENELITIAN	71
1.	Gambaran Umum Cikole Jayagiri Resort	71
2.	Profil Cikole Jayagiri Resort	72
3.	Visi dan Misi Cikole Jayagiri Resort	72
4.	Struktur Organisasi	73
5.	Pelayanan dan Fasilitas di Cikole Jayagiri Resort	75
B.	HASIL ANALISIS DATA STATISTIK	87
1.	Profil Wisatawan	87
2.	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	90
3.	Deskripsi Variabel Kualitas Fasilitas	104
4.	Deskripsi Variabel Kepuasan Wisatawan	119
5.	Regresi Linier Berganda	131
6.	Koefisien Determinasi	133
7.	Uji Asumsi Klasik	138
8.	Uji Hipotesis	141
C.	PEMBAHASAN	142
1.	Kualitas Pelayanan	143
2.	Fasilitas	143
3.	Kepuasan Wisatawan	141
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	KESIMPULAN	144
B.	SARAN	145
DAFTAR PUSTAKA		146
LAMPIRAN		151
RIWAYAT HIDUP		208

Citra Dwi kania Febriany, 2014

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR TABEL

Tabel

3.1	PopulasiWisatawanCikoleJayagiri Resort	43
3.2	OperasionalVariabel.....	49
3.3	AlternativJawabanAngket	55
3.4	HasilPengujianValiditasKualitasPelayanan	57
3.5	HasilPengujianValiditasFasilitas	58
3.6	HasilPengujianValiditasKepuasanWisatawan	59
3.7	HasilPengujianReliabilitasVariabel	60
4.1	JenisKelaminPengunjung	88
4.2	RentangUsiaPengunjung	88
4.3	PenghasilanPengunjung	89
4.4	DomisiliPengunjung	89
4.5	Lama MenginapPengunjung	90
4.6	Indikator <i>Tangibles</i>	91
4.7	Indikator <i>Reliability</i>	93
4.8	Indikator <i>Responsive</i>	95

Citra Dwi kania Febriany, 2014

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung

4.9	Indikator <i>Assurance</i>	97
4.10	Indikator <i>Empathy</i>	99
4.11	Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan	101
4.12	Indikator Akomodasi	104
4.13	Indikator <i>Food and Beverage</i>	106
4.14	Indikator Sanitasi	109
4.15	Indikator Aksesibilitas	110
4.16	Indikator Fasilitas Aktif	112
4.17	Indikator Fasilitas Penunjang	114
4.18	Rekapitulasi Variabel Fasilitas	116
4.19	Indikator Kualitas Produk	119
4.20	Indikator Kualitas Pelayanan atau Jasa	121
4.21	Indikator Emosi	122
4.22	Indikator Harga	124
4.23	Indikator Biaya	125
4.24	Rekapitulasi Variabel Kepuasan Wisatawan.....	127
4.25	Regresi Linier Berganda	131
4.26	Koefisien Determinasi	133
4.27	Hasil Pengujian Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	135
4.28	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Uji Glejser	136
4.29	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	139
4.30	Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	140

Citra Dwi kania Febriany, 2014

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1	Kerangka Pemikiran.....	38
3.1	Peta Lokasi Cikole Jayagiri Resort	42
3.2	Garis Kontinum Penafsiran Deskriptif	66
4.1	Gambar Bagan Struktur Organisasi Cikole Jayagiri Resort	74
4.2	Garis Kontinum Indikator <i>Tangibles</i>	92
4.3	Garis Kontinum Indikator <i>Reliability</i>	94
4.4	Garis Kontinum Indikator <i>Responsive</i>	96
4.5	Garis Kontinum Indikator <i>Assurance</i>	98
4.6	Garis Kontinum Indikator <i>Empathy</i>	100

Citra Dwikania Febriany, 2014

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung

4.7	GarisKontiniumKualitasPelayanan.....	102
4.8	GarisKontiniumIndikatorAkomodasi	105
4.9	GarisKontiniumIndikator <i>Food and Beverage</i>	108
4.10	GarisKontiniumIndikatorSanitasi	109
4.11	GarisKontiniumIndikatorAksesibilitas	111
4.12	GarisKontiniumIndikatorFasilitasAktif	113
4.13	GarisKontiniumIndikatorFasilitasPenunjang	115
4.14	GarisKontiniumVariabelFasilitas	117
4.15	GarisKontiniumIndikatorKualitasProduk	120
4.16	GarisKontiniumIndikatorKualitasPelayananatauJasa	122
4.17	GarisKontiniumIndikatorEmosi	123
4.18	GarisKontiniumIndikatorHarga	125
4.19	GarisKontiniumIndikatorBiaya	126
4.20	GarisKontiniumVariabelKepuasanWisatawan	128
4.21	HasilPengujianNormalitas <i>Normal Probability Plot</i>	134
4.22	HasilPengujianHeteroskedastisitas <i>scatter plot</i>	136

Citra Dwi kania Febriany, 2014

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu