

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<i>ABSTRACT</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
UCAPAN TERIMA KASIH.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Kegunaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Sistematika Penulisan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Konsep Kepariwisataa .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Pengertian Pariwisata .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Pengertian wisatawan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Jenis-jenis pariwisata.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Konsep Kepercayaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Pengertian Kepercayaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Pentingnya Kepercayaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Elemen-Elemen Kepercayaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4 Dimensi kepercayaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Konsep Kepuasan pengunjung .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.3.1 Pengertian Kepuasan Pengunjung	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2 Pengukur kepuasan pengunjung	<b>...Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.3 Atribut-Atribut Kepuasan Pengunjung	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.4 Manfaat Terciptanya Kepuasan Pengunjung	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.5 Elemen-Elemen kepuasan Pengunjung	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.6 Tipe-Tipe Kepuasan Pengunjung	<b>.Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.7 Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan	<b>..... Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Konsep Loyalitas Pengunjung	<b>.....Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1 Pengertian Loyalitas	<b>.....Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.2 Karakteristik Loyalitas Pengunjung	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.3 Tahapan Loyalitas	<b>.....Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.4 Jenis-Jenis Loyalitas	<b>.....Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.5 Keuntungan dan Pentingnya Loyalitas	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.6 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengunjung	<b>..... Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.7 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas pengunjung	<b>..... Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.8 Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian	<b>..... Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Kerangka pemikiran	<b>.....Error! Bookmark not defined.</b>
2.6 Hipotesis	<b>.....Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODE PENELITIAN	<b>.....Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Lokasi penelitian	<b>.....Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Desain Penelitian	<b>.....Error! Bookmark not defined.</b>

3.3	Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1	Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2	Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Definisi Oprasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Jenis Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Rancangan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.1	Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.3	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8	Rancangan Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.1	Analisis deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.2	Garis Kontinum .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.3	Uji Normalitas Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.4	Uji Linearitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.5	Uji Multikolinearitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.6	Uji Heteroskedastisitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.7	Analisis Regresi ganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9	Rancangan Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9.1	Uji F.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9.2	Uji t.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.9.3	Koefisien Determinasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN****Error! Bookmark not defined.**

4.1	Profil Museum Geologi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1	Identitas Museum Geologi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2	Sejarah Museum Geologi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.1.3 Produk Yang Ada Di Museum Geologi Bandung .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.2 Profil Pengunjung .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.2.2 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Usia	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pendidikan .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.2.4 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.2.5 Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pendapatan per Bulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Kepercayaan Pengunjung Museum Geologi Bandung	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1 Tanggapan Pengunjung Mengenai Dimensi Kehandalan.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.3.2 Tanggapan Pengunjung Mengenai Dimensi Kejujuran.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.3.3 Tanggapan Pengunjung Mengenai Dimensi Kepedulian .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.3.4 Tanggapan Pengunjung Mengenai Dimensi Kredibilitas.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
4.3.5 Rekapitulasi Tanggapan Pengunjung Terhadap Kepercayaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4 Kepuasan Pengunjung Museum Geologi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1 Tanggapan Pengunjung Mengenai Dimensi Kualitas Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2 Tanggapan Pengunjung Mengenai Dimensi Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.4.3	Tanggapan Pengunjung Mengenai Dimensi Emosional.....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
4.4.4	Tanggapan Pengunjung Mengenai Dimensi Harga .....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
4.4.5	Tanggapan Pengunjung Mengenai Dimensi	
	Biaya dan kemudahan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.6	Rekapitulasi Tanggapan Pengunjung Terhadap Kepuasan ..	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
4.5	Loyalitas Pengunjung Museum Geologi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.1	Tanggapan Pengunjung Mengenai Dimensi	
	Pembelian Berulang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.2	Tanggapan Pengunjung Mengenai Dimensi	
	Merekomendasikan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.3	Tanggapan Pengunjung Mengenai Dimensi Kekebalan.....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
4.5.4	Tanggapan Pengunjung Mengenai Dimensi	
	Menceritakan Hal Postif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.5	Rekapitulasi Tanggapan Pengunjung Terhadap Loyalitas ...	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
4.6	Model Persamaan Regresi Linear Berganda Pengaruh	
	Kepercayaan dan Kepuasan Pengunjung Terhadap	
	Loyalitas Pengunjung Museum Geologi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7	Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7.1	Uji F.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7.2	Uji t.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7.3	Koefisien Determinasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .Error! Bookmark not defined.</b>		
5.1	Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Rekomendasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

DAFTAR PUSTAKA .....**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

Tabel:	Halaman:
Tabel 1.1 Jenis Daya Tarik Wisata Jawa Barat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 1.2 Data Jumlah Wisatawan ke Kota Bandung.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 1.3 Data Jumlah Pengunjung ke Museum-Museum di Kota Bandung Tahun 2013.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 1.4 Data Jumlah Pengunjung ke Museum Geologi Bandung .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.1 Alternatif Pengukuran <i>Derived Satisfaction</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.2 Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.3 Empat jenis Loyalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.1 Definisi Oprasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban Menurut Skala Likert.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.3 Tabel Jenis dan Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Dari Variabel Kepercayaan ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Dari Variabel Kepuasan Pengunjung .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Dari Variabel Loyalitas	

Pengunjung .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.7 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogrov Smirnov</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.8 Hasil Uji Linearitas Kepercayaan Terhadap Loyalitas	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.9 Hasil Uji Linearitas Kepuasan Terhadap Loyalitas ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.6 Tanggapan Pengunjung Terhadap Dimensi Keandalan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7 Tanggapan Pengunjung Terhadap Dimensi Kejujuran	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.8 Tanggapan Pengunjung Terhadap Dimensi Kepedulian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.9 Tanggapan Pengunjung Terhadap Dimensi Kredibilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.10 Rekapitulasi Tanggapan Pengunjung Terhadap Kepercayaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.11 Tanggapan Pengunjung Terhadap Kualitas Produk..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.12 Tanggapan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.13 Tanggapan Pengunjung Terhadap Dimensi Emosional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.14 Tanggapan Pengunjung Terhadap Dimensi Harga ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.15 Tanggapan Pengunjung Mengenai Terhadap Biaya Dan Kemudahan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.16 Rekapitulasi Tanggapan Pengunjung Terhadap Kepuasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.16 Tanggapan Pengunjung Terhadap Dimensi Pembelian Berulang	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Tabel 4.17 Tanggapan Pengunjung Terhadap Dimensi Merekomendasikan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.18 Tanggapan Pengunjung Terhadap Dimensi Kekebalan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.19 Tanggapan Pengunjung Terhadap Dimensi Menceritakan Hal Positif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.19 Rekapitulasi Tanggapan Pengunjung terhadap Loyalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.20 Analisis Regresi Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.21 Hasil Uji F.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.22 Hasil Uji t .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.23 Koefisien Determinasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar:	Halaman:
Gambar 2.1 Siklus Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



Gambar 2.2 kerangka pemikiran .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.3 Paradigma Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.1 Contoh Garis Kontinum .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin**Error!  
Bookmark not defined.**

Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Usia..... **Error!  
Bookmark not defined.**

Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Pegunjung Berdasarkan Pendidikan ..... **Error!  
Bookmark not defined.**

Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan ..... **Error!  
Bookmark not defined.**

Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Pengunjung Berdasarkan  
Pendapatan Per Bulan.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.6 Garis Kontinum Dimensi Kehandalan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.7 Garis Kontinum Dimensi Kejujuran ..**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.8 Garis Kontinum Dimensi Kepedulian **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.9 Garis Kontinum Dimensi Kredibilitas**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.10 Garis Kontinum Kepercayaan .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.11 Garis Kontinum Dimensi Kualitas Produk .... **Error! Bookmark not  
defined.**

Gambar 4.12 Garis Kontinum Dimensi Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not  
defined.**

Gambar 4.13 Garis Kontinum Dimensi Emosional**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.14 Garis Kontinum Dimensi Harga.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.15 Garis Kontinum Dimensi Biaya Dan Kemudahan **Error! Bookmark  
not defined.**

Gambar 4.16 Garis Kontinum Kepuasan .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.16 Garis Kontinum Dimensi Pembelian Berulang .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.17 Garis Kontinum Dimensi Merekomendasikan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.18 Garis Kontinum Dimensi Kekebalan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.19 Garis Kontinum Dimensi Menceritakan Hal Positif ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.19 Garis Kontinum Loyalitas .....**Error! Bookmark not defined.**

