

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-------------|
| LEMBAR PERNYATAAN | |
| LEMBAR PENGESAHAN | |
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| UCAPAN TERIMAKASIH | iv |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| E. Struktur Organisasi Penulisan | 7 |
| BAB II TINJAUAN | 8 |
| A. Konsep <i>Servicescape</i> | 8 |
| 1. <i>Servicescape</i> Bagian dari Pemasaran Jasa | 8 |
| 2. Definisi <i>Servicescape</i> | 10 |
| 3. Dimensi <i>Servicescape</i> | 12 |

| | Halaman |
|---|-----------|
| B. Kepuasan Pengunjung | 15 |
| 1. Definisi Kepuasan Pengunjung | 15 |
| 2. Tipe Kepuasan | 18 |
| 3. Ekspetasi dan Persepsi | 19 |
| 4. Faktor Pendorong Kepuasan | 21 |
| 5. Pengukuran Kepuasan | 22 |
| 6. Penyebab Kegagalan Jasa | 23 |
| C. Hubungan Antara <i>Servicescape</i> terhadap Kepuasan Pengunjung | 24 |
| D. Kerangka Pemikiran..... | 25 |
| E. Hipotesis Penelitian | 27 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 29 |
| A. Desain Penelitian..... | 29 |
| B. Lokasi Penelitian | 30 |
| C. Pengumpulan Data..... | 31 |
| D. Populasi Sampel | 32 |
| E. Definisi Operasional..... | 34 |
| F. Operasional Variabel | 34 |
| G. Instrumen Penelitian..... | 37 |
| H. Uji Validitas dan Reabilitas..... | 40 |
| I. Teknik Analisis Pengolahan Data..... | 47 |

| | |
|---|-----------|
| 1. Uji Asumsi Klasik | 47 |
| 2. Analisis Regresi Linier Sederhana | 49 |
| 3. Uji Hipotesis | 50 |
| | Halaman |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 53 |
| A. Gambaran Umum | 53 |
| 1. Profil Saung Angklung Udjo | 53 |
| 2. Sejarah Saung Angklung Udjo..... | 53 |
| 3. Visi dan Misi Saung Angklung Udjo..... | 55 |
| 4. Produk dan Jasa Saung Angklung Udjo..... | 55 |
| B. Struktur Organisasi Saung Angklung Udjo..... | 68 |
| C. Profil Wisatawan Saung Angklung Udjo | 69 |
| 1. Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin | 69 |
| 2. Karakteristik Wisatawan berdasarkan Usia | 69 |
| 3. Karakteristik Wisatawan berdasarkan Kota Asal..... | 70 |
| 4. Karakteristik Wisatawan berdasarkan Status Pekerjaan | 71 |
| 5. Karakteristik Wisatawan berdasarkan Pendidikan..... | 72 |
| 6. Karakteristik Wisatawan berdasarkan Penghasilan | 73 |
| 7. Karakteristik Wisatawan berdasarkan Informasi | 74 |
| 8. Karakteristik Wisatawan berdasarkan Pola Perjalanan..... | 74 |
| 9. Karakteristik Wisatawan berdasarkan Cara Berkunjung | 75 |
| 10. Karakteristik Wisatawan berdasarkan Tujuan Berkunjung | 76 |

| | |
|---|------------|
| D. Tanggapan Responden Mengenai <i>Servicescape</i> di Saung | |
| Angklung Udjo..... | 77 |
| 1. <i>Ambien Condition</i> (Kondisi Sekitar)..... | 77 |
| 2. <i>Spetial layout and functionally</i> (tata letak ruang dan fungsinya) | 79 |
| 3. <i>Sign, symbol, and artifacts</i> (tanda, simbol dan arttifak) | 80 |
| | Halaman |
| 4. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Servicescape</i> | 82 |
| E. Tanggapan Responden Mengenai <i>Servicescape</i> membuat | |
| kepuasaan di Saung Angklung Udjo..... | 83 |
| 1. Kepuasan terhadap Fasilitas Fisik..... | 83 |
| 2. Rekomendasi..... | 85 |
| 3. Rekapitulasi tanggapan Mengenai Kepuasan | 86 |
| F. Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap kepuasan pengunjung di Saung Angklung | |
| Udjo..... | 87 |
| 1. Uji Asumsi Klasik..... | 88 |
| 2. Analisis Regresi Liniear Sederhana | 92 |
| 3. Uji Hipotesis | 93 |
| G. Pembahasan..... | 94 |
| BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI | 101 |
| A. Simpulan | 101 |
| B. Saran dan Rekomendasi | 102 |
| DAFTAR PUSTAKA | 103 |
| LAMPIRAN.....` | 108 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 Kunjungan Wisatawan ke Saung Angklung Udjo | 3 |
| Tabel 1.2 Kepuasan Pengunjung Saung Angklung Udjo..... | 3 |
| Tabel 1.3 Faktor yang mempengaruhi Kepuasan..... | 4 |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel..... | 34 |
| Tabel 3.2 Kriteria Bobot Nilai Alternatif..... | 38 |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel X | 42 |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Y | 44 |
| Tabel 3.5 Hasil Uji Reabilitas | 47 |
| Tabel 3.6 Pengambilan Keputusan Autokorelasi | 49 |
| Tabel 3.7 Kategori Korelasi | 51 |
| Tabel 4.1 Tanggapan Responden Mengenai <i>Ambien Condition</i> | 77 |
| Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Spetial Layout and Funcionally</i> | 79 |

| | |
|---|---------|
| Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai <i>Sign, Symbol and Artifact</i> | 80 |
| Tabe. 4.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Servicescape</i> | 82 |
| Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan terhadap Fasilitas Fisik..... | 82 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Rekomendasi | 85 |
| Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan | 86 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas dengan Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> | 89 |
| Tabel 4.9 Pengambilan keputusan autokorelasi | 91 |
| Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Model Regresi | 92 |
| | Halaman |
| Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi..... | 94 |
| Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Uji f | 96 |
| Tabel 4.13 Hasil Kesimpulan Uji f | 96 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji t | 97 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Paradigma Kepuasan | 16 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran..... | 27 |
| Gambar 3.1 Denah Lokasi Saung Angklung Udjo | 30 |
| Gambar 3.2 Garis Kontinum..... | 40 |
| Gambar 4.1 Logo Saung Angklung Udjo | 53 |
| Gambar 4.2 Bambu Pertunjukan Bambu Petang..... | 56 |
| Gambar 4.3 Caruban Budaya Sunda | 57 |
| Gambar 4.4 Setengah hari di Saung Angklung Udjo..... | 58 |
| Gambar 4.5 Toko Souvernir..... | 61 |

| | |
|---|----------------|
| Gambar 4.6 Café Dapoer Angklung..... | 62 |
| Gambar 4.7 Sewa Tempat..... | 63 |
| Gambar 4.8 Penginapan..... | 63 |
| Gambar 4.9 Tempat Pertunjukan..... | 64 |
| Gambar 4.10 Industri Kerajinan Tangan..... | 64 |
| Gambar 4.11 Kantin..... | 65 |
| Gambar 4.12 Mushola..... | 65 |
| Gambar 4.13 Toilet..... | 66 |
| Gambar 4.14 Tempat Parkir..... | 67 |
| Gambar 4.15 Struktur Organisasi Saung Angklung Udjo..... | 68 |
| Gambar 4.16 Diagram Presentase Jenis Kelamin..... | 69 |
| Gambar 4.17 Diagram Presentase Wisatawan Berdasarkan Usia..... | 70 |
| | Halaman |
| Gambar 4.18 Diagram Presentase Kota Asal..... | 71 |
| Gambar 4.19 Diagram Presentase Status Pekerjaan Pengunjung..... | 72 |
| Gambar 4.20 Diagram Presentase Berdasarkan Pendidikan..... | 72 |
| Gambar 4.21 Diagram Presentase Penghasilan..... | 73 |
| Gambar 4.22 Diagram Presentase Berdasarkan Informasi..... | 74 |
| Gambar 4.23 Diagram Presentase Pola Perjalanan..... | 75 |
| Gambar 4.24 Diagram Presentase Cara Berkunjung..... | 76 |
| Gambar 4.25 Diagram Presentase Tujuan Berkunjung..... | 76 |

| | |
|--|----|
| Gambar 4.26 Penilaian Kelas Interval Berdasarkan <i>Skala Likert</i> | 78 |
| Gambar 4.27 Penilaian Kelas Interval Berdasarkan <i>Skala Likert</i> | 80 |
| Gambar 4.28 Penilaian Kelas Interval Berdasarkan <i>Skala Likert</i> | 81 |
| Gambar 4.29 Penilaian Kelas Interval Berdasarkan <i>Skala Likert</i> | 83 |
| Gambar 4.30 Penilaian Kelas Interval Berdasarkan <i>Skala Likert</i> | 84 |
| Gambar 4.31 Penilaian Kelas Interval Berdasarkan <i>Skala Likert</i> | 85 |
| Gambar 4.32 Penilaian Kelas Interval Berdasarkan <i>Skala Likert</i> | 87 |
| Gambar 4.33 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 90 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 108 |
| Lampiran 2 Hasil Tabulasi Karakteristik Responden | 112 |
| Lampiran 3 Tabel <i>Method of Successive</i> MSI..... | 114 |
| Lampiran 4 Hasil Kuisisioner | 136 |
| Lampiran 5 Hasil Validitas | 141 |

| | |
|--|-----|
| Lampiran 6 Hasil Reabilitas..... | 142 |
| Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 143 |
| Lampiran 8 SK Dosen Pembimbing, Surat Penelitian, Buku Bimbingan | 146 |
| Lampiran 9 Dokumentasi..... | 159 |