

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR.....	
UCAPAN TERIMA KASIH	
ABSTRAK	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Pemasaran Pariwisata	12
2.1.1.1 Klasifikasi Jenis Wisata	15
2.1.1.2 Daya Tarik Wisata Alam	18
2.1.1.3 Kawasan Wisata.....	19
2.1.1.4 Destinasi Wisata	20
2.1.2 Konsep Customer Experience	24
2.1.2.1 Konsep Customer Experience dalam pemasaran jasa.....	24
2.1.2.2 Definisi Customer Experience	27
2.1.2.3 Dimensi Customer Experience	29
2.1.3 Konsep Revisit Intention	34
2.1.3.1 Definisi Revisit Intention.....	34
2.1.3.2 Faktor-faktor yang Dapat Menciptakan Revisit Intention .	39
2.1.2.3 Dimensi Revisit Intention	40
2.1.4 Pengaruh Customer Experience terhadap Revisit Intention.....	40
2.1.5 Orisinalitas Penelitian	41
2.2 Kerangka Pemikiran	43
2.3 Hipotesis	45
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	47
3.2 Metodologi Penelitian.....	48
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan.....	48
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	49
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	54
3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik <i>Sampling</i>	55
3.2.4.1 Populasi.....	55
3.2.4.2 Sampel	55
3.2.4.3 Teknik <i>Sampling</i>	56
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	57
3.2.6 Pengujian Validitas dan Realibilitas.....	59
3.2.6.1 Pengujian Validitas	59
3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas	63

3.2.7 Rancangan Analisis Data.....	65
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif.....	65
3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verivikatif	66
3.2.7.3 Pengujian Hipotesis	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Profil Perusahaan dan Wisatawan	71
4.1.1 Profil Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu	71
4.1.1.1 Identitas Tangkuban Perahu	71
4.1.1.2 Sejarah Singkat Tangkuban Perahu	71
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang di tawarkan	73
4.1.1.4 Akomodasi dan Fasilitas lainnya	73
4.1.2 Karakteristik Wisatawan	74
4.1.2.1 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin	74
4.1.2.2 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Asal Daerah	74
4.1.2.3 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pendidikan	75
4.1.2.4 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan	76
4.1.2.5 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Frekuensi Berkunjung Ke Tangkuban Perahu	77
4.1.2.6 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Alasan Berkunjung Ke Tangkuban Perahu	78
4.1.2.7 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Moda Transportasi dan Rekan Berkunjung Ke Tangkuban Perahu	79
4.1.2.8 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Kegiatan yang dilakukan dan Lama Berkunjung Ke Tangkuban Perahu	80
4.2 Gambaran <i>Customer Experience</i> di Tangkuban Perahu	81
4.2.1 Tanggapan Terhadap <i>Comfort</i>	81
4.2.2 Tanggapan Terhadap <i>Education</i>	83
4.2.3 Tanggapan Terhadap <i>Hedonic</i>	84
4.2.4 Tanggapan Terhadap <i>Novelty</i>	86
4.2.5 Tanggapan Terhadap <i>Safety</i>	87
4.2.6 Tanggapan Terhadap <i>Beauty</i>	89
4.2.7 Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>Customer Experience</i>	90
4.3 Gambaran <i>Revisit Intention</i> Wisatawan di Tangkuban Perahu	93
4.3.1 Tanggapan Terhadap <i>Intention to recommend</i>	93
4.3.2 Tanggapan Terhadap <i>Intention to Revisit</i>	94
4.3.3 Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan terhadap <i>Revisit Intention Wisatawan Tangkuban Perahu</i>	96
4.4 Pengujian Hipotesis	98
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	98
4.4.1.1 Hasil Uji Normalitas.....	98
4.4.1.2 Hasil Uji Heterokedatisitas.....	100
4.4.1.3 Hasil Uji Linieritas Data	100
4.4.1.4 Hasil Uji Autokorelasi.....	102
4.4.1.5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	102
4.4.2 Hasil Pengujian Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	103
4.4.2.1 Hasil pengujian Hipotesis dan Uji Signifikan Secara	

Simultan (Uji F)	104
4.4.2.2 Hasil pengujian Hipotesis dan Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t)	105
4.4.2.3 Model Persamaan Regresi berganda Pengaruh <i>Customer experience</i> terhadap <i>revisit intention</i>	106
4.5 Implikasi Hasil Temuan Penelitian	108
4.5.1 Temuan Bersifat Teoritik	108
4.5.2 Temuan Bersifat Empirik.....	108
 BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
5.1 Kesimpulan	110
5.2 Rekomendasi.....	113
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah dan Pertumbuhan Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia	2
Tabel 1.2	Beberapa Objek Wisata Unggulan di Jawa Barat.....	3
Tabel 1.3	Lima Destinasi Wisata Terbaik Dilihat Dari Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Kabupaten Subang 2014	4
Tabel 1.4	Jumlah Pengunjung Taman Wisata Alam Tangkuban Perahu Pada Tahun 2010-2014	6
Tabel 2.1	Definisi <i>Customer Experience</i> Menurut Para Ahli.....	27
Tabel 2.2	Definisi <i>Revisit Intention</i> Menurut Para Ahli	38
Tabel 2.3	Orisinalitas Penelitian.....	41
Tabel 3.1	Operasional Variabel	50
Tabel 3.2	Jenis Dan Sumber Data	54
Tabel 3.3	Teknik Pengumpulan Data	58
Tabel 3.4	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Kolerasi	60
Tabel 3.5	Hasil Pengujian Validitas.....	61
Tabel 3.6	Hasil Pengujian Reliabilitas	65
Tabel 4.1	Identitas Objek Wisata.....	75
Tabel 4.2	Karakteristik Wisatawan Tangkuban Perahu Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4.3	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Asal Daerah.....	77
Tabel 4.4	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pendidikan.....	78
Tabel 4.5	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan.....	79
Tabel 4.6	Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Frekuensi Berkunjung ke Tangkuban Perahu.....	80
Tabel 4.7	Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Alasan Berkunjung ke Tangkuban Perahu	81
Tabel 4.8	Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Rekan berkunjung dan Moda Transportasi yang digunakan ke Tangkuban Perahu	82
Tabel 4.9	Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Kegiatan yang dilakukan dan Lama Kunjungan di Tangkuban Perahu.....	83
Tabel 4.10	Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>Comfort</i> di	

	Tangkuban Perahu	84
Tabel 4.11	Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>Education</i> di Tangkuban Perahu	86
Tabel 4.12	Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>Hedonic</i> di Tangkuban Perahu	88
Tabel 4.13	Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>Novelty</i> di Tangkuban Perahu	89
Tabel 4.14	Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>Safety</i> di Tangkuban Perahu	90
Tabel 4.15	Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>Beauty</i> di Tangkuban Perahu	92
Tabel 4.16	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>Customer Experience</i> di Tangkuban Perahu.....	93
Tabel 4.17	Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>Intention to Recommend</i> di Tangkuban Perahu.....	96
Tabel 4.18	Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>Intention to Revisit</i> di Tangkuban Perahu	98
Tabel 4.19	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>Revisit Intention</i> di Tangkuban Perahu.....	99
Tabel 4.20	Hasil Pengujian Asumsi Normalitas	103
Tabel 4.21	Hasil Pengujian Asumsi Linearitas.....	104
Tabel 4.22	Uji Autokorelasi.....	107
Tabel 4.23	Uji Multikolinearitas	108
Tabel 4.24	Hasil Koefisien Determinasi.....	109
Tabel 4.25	Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji f)	110
Tabel 4.26	Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji t)	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Presentasi <i>Revisit Intention</i> Wisatawan ke Tangkuban Perahu	7
Gambar 2.1	<i>Five Stage Model of the Consumer Buying Process</i>	35
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual <i>Revisit Intention</i>	38
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> di Tangkuban Perahu	44
Gambar 2.4	Paradigma Penelitian pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> di Tangkuban Perahu	45
Gambar 3.1	Regresi Berganda	69
Gambar 4.1	Garis Kontinuum <i>Customer Experience</i> Tangkuban Perahu	95
Gambar 4.2	Garis Kontinuum <i>Revisit Intention</i> Wisatawan Tangkuban Perahu ...	101
Gambar 4.3	Histogram <i>Dependent Variable Revisit Intention</i>	102
Gambar 4.4	<i>Normal Probability Plot</i>	103

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Uji Validitas dan Realibilitas
- Lampiran 3 Coding Profil Responden Dan Pengalaman Responden
- Lampiran 4 Coding Hasil Penelitian *Customer Experience*
- Lampiran 5 Coding Hasil Penelitian *Revisit Intention*
- Lampiran 6 Surat Perizinan Penelitian/SIMAKSI
- Lampiran 7 Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi
- Lampiran 8 Lembar Progres Bimbingan Skripsi
- Lampiran 9 Curriculum Vitae