

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMAKASIH	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah Penelitian	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan.....	7
G. Definisi Operasional.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Produk Wisata	10
B. Paket Wisata	11
C. Wisatawan	12
D. Perjalanan Wisata	14
E. Usaha Pariwisata	21
1. Biro Perjalanan Wisata.....	21
2. Agen Perjalanan Wisata	22
3. Jasa Pramuwisata.....	22
F. Kepuasan Pelanggan.....	23
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	23

2.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	25
3.	Manfaat Kepuasan Pelanggan	28
G.	Penelitian Terdahulu	29
H.	Kerangka Pemikiran	32
I.	Hipotesis.....	33
BAB III	METODE PENELITIAN	34
A.	Lokasi Penelitian	34
B.	Metode Penelitian.....	34
C.	Variabel Penelitian	35
1.	Variabel Bebas	35
2.	Variabel Terikat.....	35
D.	Operasional Variabel	36
E.	Populasi & Sampel	38
1.	Populasi	38
2.	Sampel	39
F.	Instrumen Penelitian	40
1.	Sumber Data	40
2.	Teknik Pengumpulan Data	41
G.	Pengembangan Instrumen Penelitian	43
1.	Uji Validitas	43
2.	Uji Reliabilitas	47
3.	Pendekatan Skala Likert	50
4.	Garis Kontinum	50
5.	Analisis Data Deskriptif	51
6.	Analisis Data Verifikatif	52
BAB IV	TEMUAN DAN PEMBAHASAN	60
A.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	60
1.	Letak Geografis Pulau Tidung	60
2.	Sejarah Pulau Tidung	61
3.	Penduduk Pulau Tidung	62
4.	Struktur Organisasi Kelurahan Pulau Tidung	64

5.	Aksesibilitas Menuju Pulau Tidung	65
6.	Agen Perjalanan Wisata Di Pulau Tidung	66
B.	Profil Wisatawan	72
1.	Berdasarkan Jenis Kelamin	72
2.	Berdasarkan Usia	73
3.	Berdasarkan Daerah Asal	74
4.	Berdasarkan Pendidikan Terakhir	74
5.	Berdasarkan Pendapatan.....	75
6.	Berdasarkan Pekerjaan	76
7.	Berdasarkan Pola Kunjungan	77
8.	Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	78
9.	Berdasarkan Sumber Informasi	79
10.	Berdasarkan Lama Kunjungan	80
11.	Berdasarkan Tujuan Berkunjung.....	81
12.	Berdasarkan Dermaga Keberangkatan	82
C.	Tanggapan Wisatawan Mengenai Kondisi Komponen	
	Paket Wisata	83
1.	Berdasarkan Transportasi	83
2.	Berdasarkan Akomodasi	85
3.	Berdasarkan Atraksi Wisata	87
4.	Berdasarkan Jenis Kunjungan	88
5.	Berdasarkan Fasilitas Penunjang	90
6.	Berdasarkan Penentuan Harga	93
7.	Rekapitulasi Kondisi Komponen Paket Wisata	94
D.	Kepuasan Berkunjung Wisatawan Terhadap Komponen	
	Paket Wisata	95
1.	Berdasarkan Transportasi	97
2.	Berdasarkan Akomodasi.....	99
3.	Berdasarkan Atraksi Wisata	100
4.	Berdasarkan Jenis Kunjungan	101
5.	Berdasarkan Fasilitas Penunjang	102

6. Berdasarkan Penentuan Harga	105
7. Rekapitulasi Kepuasan Berkunjung Wisatawan Terhadap Komponen Paket Wisata	106
E. Pengaruh Komponwn Paket Wisata Terhadap Kepuasan Berkunjung	108
1. Teknik Analisis Regresi Linier Sederhana	108
2. Uji Koefisien Determinasi	110
3. Uji Hipotesis	110
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	113
A. Kesimpulan	114
B. Rekomendasi	114
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN.....	121
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	172

DAFTAR TABEL

Tabel :

1.1. Data Kunjungan Wisatawan Kepulauan Seribu 2010-2012	2
1.2. Data Kunjungan Wisatawan Pulau Tidung 2011-2014	3
2.1. Penelitian Terdahulu	29
3.1. Operasional Variabel X	36
3.2. Operasional Variabel Y	37
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	41
3.4. Koefisien Korelasi Nilai r	44
3.5. Hasil Uji Validitas Variabel X.....	44
3.6. Hasil Uji Validitas Variabel Y	46
3.7. Hasil Uji Reliabilitas.....	49
3.8. Kriteria Bobot Nilai Skala Likert	50
3.9. Hasil Uji Normalitas Berdasarkan Uji Kolomogrov - Smirnov	54
3.10. Hasil Uji Linieritas	55
3.11. Pedoman Koefesien Determinasi	59
4.1. Mata Pencaharian Masyarakat Kelurahan Pulau Tidung.....	63
4.2. Data Pulau Berpenduduk di Kelurahan Pulau Tidung.....	63
4.3. JumlahPenduduk Kelurahan Pulau Tidung Dalam Satu Tahun (2014).....	64
4.4. Data Pemilik Agen Perjalanan Di Pulau Tidung	67
4.5. <i>Itinerary</i> Paket Wisata Pulau Tidung 2 Hari 1 Malam.....	69
4.6. <i>Itinerary</i> Paket Wisata Pulau Tidung 3 Hari 2 Malam.....	70
4.7. Tanggapan Wisatawan Berdasarkan Transportasi.....	84
4.8. Tanggapan Wisatawan Berdasarkan Akomodasi	85
4.9. Tanggapan Wisatawan Berdasarkan Atraksi Wisata.....	87
4.10. Tanggapan Wisatawan Berdasarkan Jenis Kunjungan	89
4.11. Tanggapan Wisatawan Berdasarkan Fasilitas Penunjang.....	90
4.12. Tanggapan Wisatawan Berdasarkan Penentuan Harga	93
4.13. Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan Mengenai Komponen Paket Wisata...95	
4.14. Kepuasan Berkunjung Wisatawan Berdasarkan Transportasi	98

4.15. Kepuasan Berkunjung Wisatawan Berdasarkan Akomodasi	99
4.16. Kepuasan Berkunjung Wisatawan Berdasarkan Atraksi Wisata	100
4.17. Kepuasan Berkunjung Wisatawan Berdasarkan Jenis Kunjungan	101
4.18. Kepuasan Berkunjung Wisatawan Berdasarkan Fasilitas Penunjang	103
4.19. Kepuasan Berkunjung Wisatawan Berdasarkan Penentuan Harga	105
4.20. Rekapitulasi Kepuasan Berkunjung Wisatawan Terhadap Paket Wisata...	107
4.21. Hasil Persamaan Linier Sederhana	109
4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	110
4.23. Hasil Uji Hipotesis.....	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar :

1.2. Testimonial dan <i>rating</i> Pulau Tidung (1)	4
1.2. Testimonial dan <i>rating</i> Pulau Tidung (2)	4
3.1. Lokasi Pulau Tidung	34
3.2. Data Kunjungan Wisatawan Pulau Tidung 2011-2014	39
3.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
4.1. Peta Infrastruktur Kab. Kepulauan Seribu	60
4.2. Diagram Profil Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin	72
4.3. Diagram Profil Wisatawan Berdasarkan Usia	73
4.4. Diagram Profil Wisatawan Berdasarkan Daerah Asal	74
4.5. Diagram Profil Wisatawan Berdasarkan Pendidikan Terakhir	75
4.6. Diagram Profil Wisatawan Berdasarkan Pendapatan	76
4.7. Diagram Profil Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan	77
4.8. Diagram Profil Wisatawan Berdasarkan Pola Kunjungan	78
4.9. Diagram Profil Wisatawan Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	79
4.10. Diagram Profil Wisatawan Berdasarkan Sumber Informasi	80
4.11. Diagram Profil Wisatawan Berdasarkan Lama Kunjungan	81
4.12. Diagram Profil Wisatawan Berdasarkan Tujuan Berkunjung	82
4.13. Diagram Profil Wisatawan Berdasarkan Dermaga Keberangkatan	83
4.14. Garis Kontinum Mengenai Transportasi	84
4.15. Garis Kontinum Mengenai Akomodasi	86
4.16. Garis Kontinum Mengenai Atraksi Wisata	88
4.17. Garis Kontinum Mengenai Jenis Kunjungan	89
4.18. Garis Kontinum Mengenai Fasilitas Penunjang	92
4.19. Garis Kontinum Mengenai Penentuan Harga	94
4.20. Garis Kontinum Rekapitulasi Paket Wisata	96
4.21. Kurva Uji Hipotesis X Terhadap Y	112

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

1. SK, Surat Izin Penelitian, Kuesioner	121
2. Tabulasi Data.....	137
3. Data Verifikatif.....	156
4. Dokumentasi Penelitian.....	160
5. Buku Catatan Bimbingan Skripsi & Surat Keterangan Menyelesaikan Revisi	167