

Daftar Isi

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	10
2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1 <i>The Attraction Of Tour</i>	10
2.1.1.1 <i>The Attraction Of Tour</i> Sebagai Salah Satu Konsep <i>Tourism and Hospitality Marketing</i>	10
2.1.1.2 <i>Marketing Intermediaries</i>	17
2.1.1.3 Konsep <i>The Attraction Of Tour</i>	18
2.1.1.4 Definisi <i>The Attraction Of Tour</i>	22
2.1.1.5 Dimensi <i>The Attraction Of Tour</i>	23
2.1.2 Kepuasan Wisatawan.....	23
2.1.2.1 Konsep Kepuasan Wisatawan	23
2.1.2.2 Manfaat Kepuasan Wisatawan	26
2.1.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Wisatawan	27
2.1.3 Pengaruh <i>The Attraction Of Tour</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan	30
2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu dan Orisinilitas Penelitian	32
2.2 Kerangka Pemikiran	33
2.3 Hipotesis	38
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	40

3.1	Objek Penelitian	40
3.2	Metode Penelitian	40
3.2.1	Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan.....	40
3.2.2	Oprasionalisasi Variabel	41
3.2.3	Jenis dan Sumber Data	46
3.2.4	Populasi, Sampel dan Teknik Sampeling	47
3.2.4.1	Populasi	47
3.2.4.2	Sampel	48
3.2.4.3	Teknik Sampeling.....	49
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data	50
3.2.6	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	50
3.2.6.1	Pengujian Validitas.....	50
3.2.6.2	Pengujian Reliabilitas	54
3.2.7	Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	55
3.2.7.1	Rancangan Analisis Data Deskriptif	56
3.2.7.2	<i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	56
3.3	Pengujian Hipotesis	57
3.3.1	Uji Asumsi Regresi	57
3.3.1.1	Uji Asusmsi Normalitas	57
3.3.1.2	Uji Asumsi Heteroskedastisitas	58
3.3.1.3	Uji Asumsi Multikolinearitas	58
3.3.1.4	Pengujian Simultan.....	61
3.3.1.5	Pengujian Parsial	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		63
4.1	Profil TJP Seratour Bandung dan Profil Wisatawan Pengguna Jasa Perjalanan Wisata di TJP Seratour Bandung	63
4.1.1	Profi TJP Seratour	63
4.1.2	Karakteristik dan Pengalaman Wisatawan yang Menggunakan Jasa Perjlanan Wisata di TJP Seratour	64
4.1.2.1	Karakteristik Wisatawan yang Menggunakan Jasa Perjalanan Wisata di TJP Seratour	64
4.1.2.1.1	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	64
4.1.2.1.2	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan dan Pekerjaan	65
4.1.2.1.3	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Penghasilan.....	66
4.1.2.1.4	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Kota Asal Wisatawan.....	67

4.1.2.2	Pengalaman Wisatawan Pengguna Jasa Perjalanan Wisata TJP Seratour.....	68
4.1.2.2.1	Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Jenis Wisata yang Digunakan	68
4.1.2.2.2	Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Penggunaan Jasa Perjalanan Wisata di Perusahaan Lain	69
4.1.2.2.3	Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Durasi Berwisata dan Pengeluaran Selama Berwisata (Diluar Harga Jasa Perjalanan Wisata)	70
4.2	Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>The Attraction of Tour</i>	71
4.2.1	Gambaran Dimensi <i>The Attraction of Tour</i>	71
4.2.1.1	Gambaran <i>Price</i>	72
4.2.1.2	Gambaran <i>Expertise</i>	73
4.2.1.3	Gambaran <i>Convenience</i>	74
4.2.1.4	Gambaran <i>Access</i>	74
4.2.2	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>The Attraction of Tour</i>	75
4.3	Tanggapan Kepuasan Wisatawan yang Telah Menggunakan Jasa Perjalanan Wisata di TJP Seratour	78
4.3.1	Gambaran Dimensi Kepuasan Wisatawan	78
4.3.1.1	Gambaran Kepuasan Terhadap <i>Price</i>	79
4.3.1.2	Gambaran Kepuasan Terhadap <i>Expertise</i>	80
4.3.1.3	Gambaran Kepuasan Terhadap <i>Convenience</i>	81
4.3.1.4	Gambaran Kepuasan Terhadap <i>Access</i>	82
4.3.2	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wisatawan	83
4.4	Upaya Meningkatkan Kepuasan Wisatawan Melalui <i>The Attraction of Tour</i>	85
4.4.1	Hasil Uji Asumsi Regresi	85
4.4.1.1	Hasil Uji Asumsi Normalitas.....	85
4.4.1.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	87
4.4.1.3	Hasil Uji Multikolinearitas	88
4.4.1.4	Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi	90
4.4.1.5	Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F).....	91
4.4.1.6	Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji t)	92
4.4.1.7	Model Persamaan Regresi Berganda Pengaruh <i>The Attraction of Tour</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan yang Menggunakan Jasa Perjalanan Wisata di TJP Seratour	93
4.5	Implikasi Hasil Penelitian.....	94
4.5.1	Temuan Hasil Penelitian yang Bersifat Teoritik	94
4.5.2	Temuan Hasil Penelitian yang Bersifat Empirik.....	95

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Rekomendasi	98

Daftar Pustaka

Lampiran

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Wisatawan Mancanegara Tahun 2008-2013.....	2
Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara di Indonesia Dari Tahun 2010-2013	2
Tabel 1.3 Perkembangan Usaha Jasa Perjalanan Wisata Bersekala Menengah dan Besar. Tahun 2007-2011	3
Tabel 2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan atau <i>Customer Satisfaction</i>	24
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu yang Berkaitan Dengan Masalah yang Diteliti	32
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	42
Tabel 3.2 Jenis dan Sumber Data	47
Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian	52
Tabel 3.4 Hasil Pengujian Reliabilitas	55
Tabel 4.1 Karakteristik Wisatawan Pengguna Jasa Perjalanan Wisata di TJP Seratour Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	65
Tabel 4.2 Karakteristik Wisatawan Pengguna Jasa Perjalanan Wisata di TJP Seratour Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan dan Pekerjaan.....	66
Tabel 4.3 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Durasi Berwisata dan Pengeluaran Selama Berwisata (diluar harga jasa perjalanan wisata).....	70
Tabel 4.4 Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>The Attraction of Tour</i> Berdasarkan <i>Price</i>	72
Tabel 4.5 Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>The Attraction of Tour</i> Berdasarkan <i>Expertise</i>	73
Tabel 4.6 Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>The Attraction of Tour</i> Berdasarkan <i>Convenience</i>	74
Tabel 4.7 Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>The Attraction of Tour</i> Berdasarkan <i>Access</i>	75
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Wisatawan yang Telah Menggunakan Jasa Perjalanan Wisata di TJP Seratour.....	76
Tabel 4.9 Tanggapan Wisatawan Terhadap Kepuasan Wisatawan Berdasarkan Kepuasan Terhadap <i>Price</i>	79
Tabel 4.10 Tanggapan Wisatawan Terhadap Kepuasan Wisatawan Berdasarkan Kepuasan Terhadap <i>Expertise</i>	81

Tabel 4.11 Tanggapan Wisatawan Terhadap Kepuasan Wisatawan Berdasarkan Kepuasan Terhadap <i>Convenience</i>	82
mTabel 4.12 Tanggapan Wisatawan Terhadap Kepuasan Wisatawan Berdasarkan Kepuasan Terhadap <i>Access</i>	83
Tabel 4.13 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Wisatawan yang Telah Menggunakan Jasa Perjalanan Wisata di TJP Seratour Mengenai Kepuasan Wisatawan	84
Tabel 4.14 Uji Normalitas Dengan Menggunakan Rumus Kolmogorov – Smirnov	86
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	88
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	89
Tabel 4.17 <i>Coeffisient Corelation</i>	89
Tabel 4.18 Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	90
Tabel 4.19 Hasil Output ANOVA	91
Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	92

Daftar Gambar

Gambar 1.1 <i>Inbound Tourism by Purpose of Visit 2013</i>	1
Gambar 1.2 Data Kepuasan Pengguna Jasa Perjalanan Wisata di TJP Seratour.....	4
Gambar 2.1 Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan.....	30
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>The Attraction of Tour</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan	37
Gambar 2.3 Paradigma Penelitian Pengaruh <i>The Attraction of Tour</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan	38
Gambar 3.1 Regresi Linear Berganda	60
Gambar 4.1 Logo Seratour	63
Gambar 4.2 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Rata-Rata Penghasilan	67
Gambar 4.3 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Kota Asal Wisatawan.....	68
Gambar 4.4 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Jenis Perjalanan yang Digunakan....	68
Gambar 4.5 Pengalaman Wisatawan Berdasaekan Penggunaan Jasa Perjalanan Wisata di Perusahaan Lain	69
Gambar 4.6 Nilai <i>The Attraction of Tour</i> Pada Garis Kontinum	77
Gambar 4.7 Nilai Kepuasan Wisatawan Pada Garis Kontinum	85
Gambar 4.8 Hasil Uji Normal Probability Plot	87
Gambar 4.9 Diagram Struktur Hipotesis	93