

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PENELITIAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1 Pariwisata dan Museum	10
2.1.1.1 Pariwisata	10
2.1.1.2 Museum.....	13
2.1.2 <i>Service Quality</i> dan Kepuasan	15
2.1.2.1 <i>Service Quality</i> dalam Pemasaran Jasa	15
2.1.2.2 Definisi <i>Service Quality</i>	19
2.1.3 Definisi Kepuasan Pelanggan	23
2.1.3.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.3.3 <i>Customer Satisfaction Index</i>	29

2.1.4 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.1.5 Orisinalitas Penelitian.....	31
2.2 Kerangka Pemikiran	33
2.3 Hipotesis	37

BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	39
3.2. Metode Penelitian.....	39
3.2.1 Jenis Dan Metode Penelitian	39
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	40
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	45
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	46
3.2.4.1 Populasi.....	46
3.2.4.2 Sampel.....	47
3.2.4.3 Teknik <i>Sampling</i>	47
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	48
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	49
3.2.6.1 Pengujian Validitas	49
3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas	53
3.2.7 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	54
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif dan Verifikatif	55
3.2.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda	55
3.2.7.2 Pengujian Hipotesis	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Museum dan Pengunjung Museum Konperensi Asia Afrika	58
4.1.1 Profil Museum	58
4.1.1.1 Identitas Museum	58
4.1.1.2 Sejarah Singkat Museum.....	58

4.1.2. Profil Wisatawan yang Berkunjung Ke Museum KAA	60
4.1.2.1 Profil Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	60
4.1.2.2 Profil Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir	60
4.1.2.3 Profil Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan	61
4.1.2.4 Profil Pengunjung Berdasarkan Asal Daerah	61
4.1.3 Pengalaman Pengunjung Museum Konperensi Asia Afrika	62
4.1.3.1 Pengalaman Pengunjung Berdasarkan Sumber Informasi Kunjungan	62
4.1.3.2 Pengalaman Pengunjung Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Sebelumnya	63
4.1.3.3 Pengalaman Pengunjung Berdasarkan Jenis Transportasi yang Digunakan Menuju Museum KAA	63
4.1.3.4 Pengalaman Pengunjung Berdasarkan Kunjungan ke Museum Lain di Kota Bandung	64
4.1.3.5 Pengalaman Pengunjung Berdasarkan Alasan Melakukan Kunjungan ke Museum KAA	64
4.1.3.6 Pengalaman Pengunjung Berdasarkan Dengan Siapa Melakukan Kunjungan	65
4.1.3.7 Pengalaman Pengunjung Dalam Menginformasikan Museum KAA Pasca Berkunjung	66
4.2 Harapan Pengunjung Mengenai <i>Service Quality</i> di Museum KAA	66
4.2.1 Harapan Pengunjung Mengenai <i>Responsiveness</i> di Museum KAA	66
4.2.2 Harapan Pengunjung Mengenai <i>Tangibility</i> di Museum KAA	68
4.2.3 Harapan Pengunjung Mengenai <i>Communication</i> di Museum KAA	69
4.2.4 Harapan Pengunjung Mengenai <i>Consumables</i> di Museum KAA	71
4.2.5 Harapan Pengunjung Mengenai <i>Empathy</i> di Museum KAA	73
4.2.6 Rekapitulasi Harapan Pengunjung Mengenai <i>Service Quality</i> di Museum KAA	74
4.3 Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>Service Quality</i> yang Diterima di Museum KAA	76
4.3.1 Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>Responsiveness</i> yang Diterima di Museum KAA	76

4.3.2	Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>Tangibility</i> yang Diterima di Museum KAA	78
4.3.3	Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>Communication</i> yang Diterima di Museum KAA	80
4.3.4	Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>Consumables</i> yang Diterima di Museum KAA	81
4.3.5	Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>Empathy</i> yang Diterima di Museum KAA	82
4.3.6	Rekapitulasi Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>Service Quality</i> yang Diterima di Museum KAA	83
4.4.	Kepuasan Konsumen Terhadap <i>Service Quality</i>	86
4.4.1	Indeks Penilaian Harapan dan Kenyataan Terhadap <i>Service Quality</i> di Museum KAA	86
4.4.2	<i>Importance Performance Analysis</i>	88
4.5	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Konperensi Asia Afrika	91
4.5.1	Hasil Uji Asumsi.....	91
4.5.1.1	Uji Normalitas.....	91
4.5.1.2	Uji Gejala Heteroskedastisitas	93
4.5.1.3	Uji Gejala Multikolinearitas	93
4.5.1.4	Uji Gejala Autokorelasi	94
4.5.2	Uji Koefisien Determinasi	95
4.5.3	Uji Hipotesis Secara Simultan	95
4.5.4	Uji Hipotesis Secara Parsial.....	96
4.5.5	Model Persamaan Regresi Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Konperensi Asia Afrika.....	97
4.6	Implikasi Hasil Temuan Penelitian	98
4.6.1	Implikasi Hasil Temuan Penelitian Bersifat Teoritik.....	98
4.6.2	Implikasi Hasil Temuan Penelitian Bersifat Empirik	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	101

5.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN
CURICULUM VITAE

Daftar Tabel

1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Jawa Barat 2011-2014	2
1.2 Kunjungan Wisatawan ke Kota Bandung 2011-2014	2
1.3 Museum yang Ada di Kota Bandung	3
1.4 Jumlah Pengunjung Museum Konperensi Asia Afrika 2011-2014.....	6
1.5 Tingkat Kepuasan Pengunjung Museum Konperensi Asia Afrika Berdasarkan Hasil Pra Penelitian	7
1.6 Penerapan Service Quality di Museum Konperensi Asia Afrika	8
2.1 Definisi Pariwisata Menurut Para Ahli.....	10
2.2 Definisi <i>Service Quality</i> Menurut Para Ahli	20
2.3 Definisi Kepuasan Pelanggan Menurut Para Ahli.....	23
3.1 Operasional Variabel.....	40
3.2 Jenis dan Sumber Data	46
3.3 Hasil Uji Validitas Service Quality yang Diharapkan.....	51
3.4 Hasil Uji Validitas Service Quality yang Diterima	52
3.5 Hasil Uji Reliabilitas	54
4.1 Profil Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	60
4.2 Profil Pengunjung Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir.....	60
4.3 Profil Pengunjung Berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan.....	61
4.4 Profil Pengunjung Berdasarkan Asal Daerah.....	62
4.5 Pengalaman Pengunjung Berdasarkan Sumber Informasi Kunjungan.....	62
4.6 Pengalaman Pengunjung Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Sebelumnya	63
4.7 Pengalaman Pengunjung Berdasarkan Jenis Transportasi yang Digunakan	63
4.8 Pengalaman Pengunjung Berdasarkan Kunjungan ke Museum Lain di Kota Bandung.....	64
4.9 Pengalaman Pengunjung Berdasarkan Alasan Melakukan Kunjungan.....	65
4.10 Pengalaman Pengunjung Berdasarkan dengan Siapa Melakukan Kunjungan..	65
4.11 Pengalaman Pengunjung dalam Menginformasikan Museum KAA Pasca Berkunjung.....	66

4.12	Harapan Pengunjung Mengenai <i>Responsiveness</i> di Museum KAA	67
4.13	Harapan Pengunjung Mengenai <i>Tangibility</i> di Museum KAA.....	68
4.14	Harapan Pengunjung Mengenai <i>Communication</i> di Museum KAA.....	70
4.15	Harapan Pengunjung Mengenai <i>Consumables</i> di Museum KAA.....	72
4.16	Harapan Pengunjung Mengenai <i>Empathy</i> di Museum KAA	73
4.17	Rekapitulasi Harapan Pengunjung Mengenai <i>Service Quality</i> di Museum KAA	74
4.18	Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>Responsiveness</i> yang Diterima di Museum KAA.....	77
4.19	Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>Tangibility</i> yang Diterima di Museum KAA	78
4.20	Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>Communication</i> yang Diterima di Museum KAA.....	80
4.21	Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>Consumables</i> yang Diterima di Museum KAA.....	81
4.22	Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>Empathy</i> yang Diterima di Museum KAA	83
4.23	Rekapitulasi Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>Service Quality</i> yang Diharapkan di Museum KAA	84
4.24	Customer Satisfaction Index Pengunjung Museum KAA	84
4.25	Indeks Penilaian Harapan dan Kenyataan Terhadap <i>Service Quality</i> di Museum KAA.....	86
4.26	Penafsiran Kepuasan Konsumen Terhadap <i>Service Quality</i> Melalui Diagram Kartesius.....	89
4.27	Hasil Uji Multikolinearitas	94
4.28	Hasil Uji Autokorelasi	94
4.29	Hasil Uji Koefisien Determinasi	95
4.30	Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan.....	96
4.31	Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial	96

Daftar Gambar

2.1 Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan	29
2.2 Kerangka Pemikiran	36
2.3 Paradigma Penelitian <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Konperensi Asia Afrika	37
4.1 Logo Museum Asia Afrika	58
4.2 <i>Service Quality</i> yang Diharapkan Pada Garis Kontinum	75
4.3 Diagram Kartesius Pengukuran Kepuasan Pengunjung Museum KAA	88
4.4 Histogram Dependent Variabel Kepuasan Pengunjung Museum Konperensi Asia Afrika.....	92
4.5 Normal Probability Plot.....	92
4.6 Hasil Uji Gejala Heteroskedastisitas	93