

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Kegunaan Penelitian.....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	16
2.1.1 Konsep Kepariwisataaan .....	16
2.1.2 Konsep Daya Tarik Wisata.....	18
2.1.3 Konsep Wisata Budaya.....	19
2.1.4 Konsep Museum Sebagai Bagian Dari Daya Tarik Wisata .....	20
2.1.5 <i>Physical Evidence</i> dalam kaitannya dengan <i>Marketing For Hospitality and Tourism</i> .....	21
2.1.5.1 Konsep <i>Marketing For Hospitality and Tourism</i> .....	21
2.1.5.2 Konsep <i>Expanded Marketing Mix For Service</i> .....	23
2.1.5.3 Konsep <i>Physical Evidence</i> .....	28
2.1.5.4 Kegunaan <i>Physical Evidence</i> .....	30
2.1.5.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Physical Evidence</i> .....	31
2.1.5.6 Strategi <i>Physical Evidence</i> .....	33
2.1.5.7 Dimensi <i>Physical Evidence</i> .....	34
2.1.6 Konsep <i>Tourist Satisfaction</i> .....	36
2.1.6.1 Definisi <i>Tourist Satisfaction</i> .....	36
2.1.6.2 Tipe-Tipe <i>Tourist Satisfaction</i> .....	39

2.1.6.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Tourist Satisfaction</i> .....	40
2.1.6.4 Manfaat <i>Tourist Satisfaction</i> .....	41
2.1.6.5 Mangukur <i>Tourist Satisfaction</i> .....	42
2.1.7 Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap <i>Tourist Satisfaction</i> .....	45
2.1.8 Orisinalitas Penelitian .....	46
2.2 Kerangka Pemikiran .....	48
2.3 Hipotesis .....	54

### **BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian .....	56
3.2 Metodologi Penelitian.....	57
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan .....	57
3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....	58
3.2.3 Jenis dan Sumber Data .....	60
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	69
3.2.4.1 Populasi.....	69
3.2.4.2 Sampel .....	70
3.2.4.3 Teknik Sampling.....	71
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....	72
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	73
3.2.6.1 Pengujian Validitas.....	73
3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas .....	79
3.2.7 Teknik Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	80
3.2.7.1 Rancangan analisis Data Deskriptif .....	80
3.2.7.2 Rancangan analisis Data Verifikatif.....	81
3.2.7.3 <i>Method of Successive Internal</i> .....	82
3.2.7.4 Analisis Korelasi .....	83
3.2.7.5 Analisis Koefisien Determinasi.....	84
3.2.7.6 Analisis Linear Berganda .....	84
3.2.7.6.1 Uji Asumsi Regresi .....	87
3.2.7.6.2 Uji Asumsi Normalitas .....	87
3.2.7.6.3 Uji Asumsi Heteroskedastisitas.....	88

3.2.7.6.4 Uji Asumsi Multikolinearitas .....	88
3.2.7.7 Pengujian Hipotesis .....	89
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Profil Destinasi Wisata dan Wisatawan Museum Sejarah Jakarta .....	92
4.1.1 Profil Destinasi .....	92
4.1.1.1 Identitas Destinasi .....	92
4.1.1.2 Sejarah Singkat Destinasi .....	92
4.1.1.3 Produk dan Jasa Yang Ditawarkan.....	93
4.1.2. Profil Responden Museum Sejarah Jakarta.....	96
4.1.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia .....	96
4.1.2.2 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	97
4.1.2.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan dan Penghasilan .....	97
4.1.3 Profil Responden Museum Sejarah Jakarta Berdasarkan Pengalaman .....	98
4.1.3.1 Pengalaman Responden Berdasarkan Motivasi .....	98
4.1.3.2 Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	99
4.1.3.3 Pengalaman Responden Berdasarkan Sumber Informasi.....	100
4.1.3.4 Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan Utama.....	101
4.2 Pelaksanaan <i>Physical Evidence</i> di Museum Sejarah Jakarta.....	102
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Facility Exterior</i> yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ).....	102
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Facility Interior</i> yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ).....	106
4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Other Tangible</i> yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ).....	109
4.2.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Physical Evidence</i> yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ) di Museum Sejarah Jakarta .....	112
4.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Physical Evidence</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) di Museum Sejarah Jakarta .....	115
4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Facility Exterior</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) .....	115

4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Facility Interior</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) .....	119
4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Other Tangible</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) .....	122
4.3.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Physical Evidence</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ).....	119
4.4 Kepuasan Responden Terhadap <i>Physical Evidence</i> di Museum Sejarah Jakarta.....	126
4.4.1 Kepuasan Responden Terhadap <i>Facility Exterior</i> di Museum Sejarah Jakarta .....	127
4.4.2 Kepuasan Responden Terhadap <i>Facility Interior</i> di Museum Sejarah Jakarta .....	129
4.4.3 Kepuasan Responden Terhadap <i>Other Tangible</i> di Museum Sejarah Jakarta .....	130
4.4.4 Rekapitulasi Kepuasan Responden Terhadap <i>Physical Evidence</i> di Museum Sejarah Jakarta .....	132
4.5 Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap <i>Tourist Satisfaction</i> di Museum Sejarah Jakarta.....	133
4.5.1 Hasil Uji Asumsi Regresi .....	134
4.5.1.1 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas .....	134
4.5.1.2 Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas .....	135
4.5.1.3 Hasil Pengujian Asumsi Linearitas .....	136
4.5.1.4 Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi.....	137
4.5.1.5 Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas.....	137
4.5.2 Hasil Pengujian Korelasi dan Koefisien Determinasi .....	138
4.5.3 Pengujian Hipotesis Regresi Berganda.....	139
4.5.4 Pengujian Hipotesis Melalui Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F) .....	140
4.5.5 Pengujian Hipotesis Melalui Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji T) .....	142
4.6 Implikasi Hasil Temuan Penelitian .....	143

4.4.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik .....	143
4.4.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik .....	144

## **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

5.1 Kesimpulan .....	146
5.2.Rekomendasi .....	147

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>149</b>
-----------------------------	------------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>154</b>
----------------------	------------

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan Ke Indonesia (Tahun 2011-2014).....	2
Tabel 1.2 Data Kunjungan Wisatawan Ke Kota Jakarta (Tahun 2011-2014).....	5
Tabel 1.3 Daftar Destinasi Wisata Sejarah DKI Jakarta.....	6
Tabel 1.4 Jumlah Kunjungan Museum Sejarah Jakarta.....	8
Tabel 2.1 Elemen-Elemen <i>Physical Evidence</i> .....	35
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu yang Berkaitan Dengan <i>Physical Evidence</i> .....	47
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	60
Tabel 3.2 Jenis dan Sumber Data .....	69
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 3.4 Hasil Uji Realibilitas.....	80
Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	84
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia .....	96
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	97
Tabel 4.3 Pengalaman Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Penghasilan .....	98
Tabel 4.4 Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan Utama.....	101
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Museum Sejarah Jakarta Terhadap <i>Facility Exterior</i> yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ) .....	102
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Museum Sejarah Jakarta Terhadap <i>Facility Interior</i> yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ) .....	109
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Museum Sejarah Jakarta Terhadap <i>Other Tangible</i> yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ) .....	110
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Physical Evidence</i> yang Dirasakan di Museum Sejarah Jakarta.....	112
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Museum Sejarah Jakarta Terhadap <i>Facility Exterior</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) .....	116
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Museum Sejarah Jakarta Terhadap <i>Facility Interior</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) .....	119
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Museum Sejarah Jakarta Terhadap <i>Other Tangible</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) .....	123
Tabel 4.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Physical Evidence</i> yang Diharapkan di Museum Sejarah Jakarta .....	125
Tabel 4.13 Kepuasan Responden Terhadap <i>Facility Exterior</i> di Museum Sejarah Jakarta.....	127
Tabel 4.14 Kepuasan Responden Terhadap <i>Facility Interior</i> di Museum Sejarah Jakarta.....	129
Tabel 4.15 Kepuasan Responden Terhadap <i>Other Tangible</i> di Museum Sejarah Jakarta.....	131
Tabel 4.16 Kepuasan Responden Terhadap <i>Physical Evidence</i> di Museum Sejarah Jakarta.....	132
Tabel 4.17 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	133
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas Menggunakan Kolmogorov Smirnov .....	135
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Asumsi Heterokedastisitas .....	136
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Asumsi Linearitas .....	137
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi .....	137

Tabel 4.21 Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas .....	138
Tabel 4.22 <i>Output</i> Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap <i>Tourist Satisfaction</i> .....	139
Tabel 4.23 <i>Output</i> Hasil Analisis Regresi Berganda .....	140
Tabel 4.24 <i>Output</i> ANOVA .....	141
Tabel 4.25 Hasil Uji T .....	142

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Hasil Pra Penelitian Mengenai <i>Tourist Satisfaction</i> Di Museum Sejarah Jakarta.....	8
Gambar 1.2	Kondisi Museum Sejarah Jakarta sebelum dilakukan revitalisasi.....	11
Gambar 1.3	Kondisi Museum Sejarah Jakarta setelah dilakukan direvitalisasi.....	12
Gambar 2.1	<i>Four Service Characteristic</i> .....	25
Gambar 2.2	Sistem Penyampaian Jasa .....	28
Gambar 2.3	Paradigma Diskonfirmasi.....	37
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap <i>Tourist Satisfaction</i> di Museum Sejarah Jakarta.....	53
Gambar 2.5	Paradigma Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap <i>Tourist Satisfaction</i> di Museum Sejarah Jakarta.....	54
Gambar 3.1	Regresi Berganda.....	87
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Museum Sejarah Jakarta.....	93
Gambar 4.2	Koleksi Mebel Antik di Museum Sejarah Jakarta .....	94
Gambar 4.3	Perpustakaan Museum Sejarah Jakarta .....	95
Gambar 4.4	Pengalaman Responden Berdasarkan Motivasi.....	99
Gambar 4.5	Pengalaman Resoponden Berdasarkan Frekuensi Pengunjung.....	100
Gambar 4.6	Pengalaman Responden Berdasarkan Sumber Informasi.....	101
Gambar 4.7	Variabel <i>Facility Exterior</i> yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ) Pada Garis Kontinum.....	105
Gambar 4.8	Variabel <i>Facility Interior</i> yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ) Pada Garis Kontinum.....	109
Gambar 4.9	Variabel <i>Other Tangible</i> yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ) Pada Garis Kontinum.....	112
Gambar 4.10	Variabel <i>Physical Evidence</i> yang Dirasakan ( <i>Perceived</i> ) Pada Garis Kontinum.....	114
Gambar 4.11	Variabel <i>Facility Exterior</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) Pada Garis Kontinum.....	119
Gambar 4.12	Variabel <i>Facility Interior</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) Pada Garis Kontinum.....	122
Gambar 4.13	Variabel <i>Other Tangible</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) Pada Garis Kontinum.....	125
Gambar 4.14	Variabel <i>Physical Evidence</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) Pada Garis Kontinum .....	126
Gambar 4.15	<i>Histogram Dependent</i> Variabel <i>Tourist Satisfaction</i> .....	134
Gambar 4.16	<i>Normal Probability Plots</i> .....	134
Gambar 4.17	Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas.....	136