

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.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	11
2.1.1 Konsep kepariwisataan.....	11
2.1.1.1 Destinasi Pariwisata	14
2.1.2 Konsep Kualitas Pengalaman dalam <i>Customer Experience</i>	15
2.1.2.1 Definisi Kualitas Pengalaman.....	22
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pengalaman	24
2.1.3 Konsep Kepuasan Pelanggan	28
2.1.3.1 Kepuasan Pelanggan	28
2.1.3.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	36
2.1.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	39
2.1.4 Pengaruh Kualitas Pengalaman terhadap Kepuasan.....	43
2.1.5 Penelitian terdahulu dan Orisinalitas Penelitian.....	44
2.2 Kerangka Pemikiran	46
2.3 Hipotesis	50
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian.....	51
3.2 Metode Penelitian	51
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan.....	53
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	54
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	58
3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik <i>Sampling</i>	59
3.2.4.1 Populasi.....	59
3.2.4.2 Sampel	60
3.2.4.3 Teknik <i>Sampling</i>	61
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.2.6 Pengujian Validitas dan Realibilitas	63
3.2.6.1 Pengujian Validitas	63
3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas.....	67
3.2.7 Rancangan Analisis Data	69
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif.....	69

Vicky Lusiana Herman, 2016

PENGARUH KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PEMANDIAN AIR PANAS CIWALINI
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verivikatif.....	70
3.2.7.3 Pengujian Hipotesis.....	71
3.2.7.4 Teknik Analisis Regresi Linier Berganda.....	72

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan dan Wisatawan.....	77
4.1.1 Profil Perusahaan.....	77
4.1.1.1 Identitas Pemandian Air Panas Ciwalini	77
4.1.1.2 Sejarah Singkat Pemandian Air Panas Ciwalini	78
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang di tawarkan	79
4.1.1.4 Akomodasi dan Fasilitas lainnya.....	79
4.1.2 Karakteristik Wisatawan	79
4.1.2.1 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	79
4.1.2.2 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Asal Daerah ...	80
4.1.2.3 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pendidikan	81
4.1.2.4 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan	82
4.1.2.5 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Alasan Berkunjung ke Pemandian Air Panas Ciwalini	83
4.1.2.6 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Keigiatan yang Dilakukan ke Pemandian Air Panas Ciwalini	84
4.1.2.7 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Model Transportasi yang digunakan untuk berkunjung Ke PPAC	85
4.1.2.8 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Berkunjung ... dengan siapa wisatawan ke PPAC.....	86
4.1.2.9 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Berapa Lama . berada di PPAC	86
4.1.2.10 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Dari Manakah mengetahui informasi mengenai PPAC	87
4.2 Gambaran Kualitas Pengalaman di Pemandian Air Panas Ciwalini...	88
4.2.1 Tanggapan Terhadap <i>Hedonic</i>	88
4.2.2 Tanggapan Terhadap <i>Peace of Mind</i>	90
4.2.3 Tanggapan Terhadap <i>Recognition</i>	92
4.2.4 Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan Terhadap Kualitas Pengalaman	94
4.3 Gambaran Kepuasan Wisatawan di Pemandian Air Panas Ciwalini ..	96
4.3.1 Tanggapan Terhadap <i>Perceived</i>	96
4.3.2 Tanggapan Terhadap <i>Expectation</i>	99
4.3.3 Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan terhadap Kepuasan Wisatawan Pemandian Air Panas Ciwalini	103
4.4 Pengujian Hipotesis	105
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	105
4.4.1.1 Hasil Uji Normalitas	105
4.4.1.2 Hasil Uji Heterokedatisitas.....	107
4.4.1.3 Hasil Uji Linieritas Data	108
4.4.1.4 Hasil Uji Autokorelasi.....	108

Vicky Lusiana Herman, 2016

PENGARUH KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PEMANDIAN AIR PANAS CIWALINI
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.4.1.5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	109
4.4.2 Hasil Pengujian Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	110
4.4.2.1 Hasil pengujian Hipotesis dan Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F)	111
4.4.2.2 Hasil pengujian Hipotesis dan Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t)	112
4.4.2.3 Model Persamaan Regresi berganda Pengaruh Kualitas Pengalaman terhadap Kepuasan	113
4.5 Implikasi Hasil Temuan Penelitian	114
4.5.1 Temuan Bersifat Teoritik	114
4.5.2 Temuan Bersifat Empirik.....	115
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
5.1 Kesimpulan	117
5.2 Rekomendasi.....	118
DAFTAR PUSTAKA.....	120
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1	Data Kunjungan Wisatawan Nusantara ke tempat Pemandian Air Panas di Kabupaten Bandung periode 2010-2014	4
2.1	Definisi Kualitas Pengalaman	22
2.2	Definisi Kepuasan Pelanggan Menurut para ahli	29
2.3	Rangkuman Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian	44
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	54
3.2	Jenis dan Sumber Data	59
3.3	Hasil Pengujian Validitas	64
3.4	Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pengalaman terhadap Kepuasan	65
3.5	Hasil Pengujian Reliabilitas Kualitas Pengalaman terhadap Kepuasan	69
4.1	Profil Perusahaan	77
4.2	Karakteristik wisatawan berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	80
4.3	Karakteristik wisatawan berdasarkan Asal Daerah	81
4.4	Karakteristik wisatawan berdasarkan Pendidikan	81
4.5	Karakteristik wisatawan berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan	82
4.6	Pengalaman wisatawan berdasarkan Frekuensi Alasan Berkunjung ke PAPC	84
4.7	Pengalaman wisatawan berdasarkan Kegiatan yang dilakukan Wisatawan ke PAPC	84
4.8	Pengalaman wisatawan berdasarkan Model Transportasi yang digunakan ke PAPC	85
4.9	Pengalaman wisatawan berdasarkan Berkunjung dengan Siapa Wisatawan ke PAPC	86
4.10	Pengalaman wisatawan berdasarkan Berapa Lama berada di PAPC	86
4.11	Pengalaman wisatawan berdasarkan Dari Mana Mengetahui Informasi Mengenai PAPC	87

Vicky Lusiana Herman, 2016

PENGARUH KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PEMANDIAN AIR PANAS CIWALINI
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.12	Tanggapan Responden terhadap <i>Hedonic</i> di PAPC	88
4.13	Tanggapan Responden terhadap <i>Peace of Mind</i> di PAPC	90
4.14	Tanggapan Responden terhadap <i>Recognition</i> di PAPC	92
4.15	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Wisatawan Terhadap Kualitas Pengalaman di PPAC.....	94
4.16	Tanggapan Responden <i>Customer Perception</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan di PPAC.....	96
4.17	Tanggapan Responden <i>Customer Expectation</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan di PPAC.....	100
4.18	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Wisatawan Terhadap Kepuasan di PPAC.....	103
4.19	Hasil Penguji Asumsi Normalitas	107
4.20	Hasil Uji Heterokedastisitas	107
4.21	Hasil Penguji Asumsi Linearitas	108
4.22	Uji Autokorelasi	109
4.23	Uji Multikolinearitas	109
4.24	Koefisien Determinasi	111
4.25	Output Anova	111
4.26	Koefisien Regresi	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1.1	Hasil Pra-Penelitian Kepuasan Wisatawan berkunjung ke Pemandian Air Panas Ciwalini	5
2.1	<i>Stage in Customer Decision Making and Evaluation of Services</i>	19
2.1	<i>Conceptual Model for Improving Consumer Experience Quality Thought the Mystery Shopper</i>	25
2.3	Model Kepuasan / Ketidakpuasan Konsumen	30
2.4	<i>An Expectancy Disconfirmation Approach to Satisfaction</i>	35
2.5	<i>Performance Measure Reflecting Long-Term Profitability</i>	39
2.6	Kerangka Pemikiran	49
2.7	Paradigma Penelitian Pengaruh Kualitas Pengalaman terhadap Kepuasan Wisatawan Pemandian Air Panas Ciwalini	50
3.1	Skor Setiap Item Pertanyaan	63
3.2	Regresi Linier Berganda	73
4.1	Garis Kontinum Pengaruh Kualitas Pengalaman di PAPC	95
4.2	Garis Kontinum Pengaruh Kepuasan di PAPC	104
4.3	Histogram Variabel Terikat Kepuasan	105
4.4	Normal Probability Plot	106

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 Kualitas Pengalaman
- Lampiran 5 Coding Hasil Penelitian Kepuasan
- Lampiran 6 Surat Perizinan Penelitian/SIMAKSI
- Lampiran 7 Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi
- Lampiran 8 Lembar Progress Bimbingan Skripsi
- Lampiran 9 Curriculum Vitae