

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR HAK CIPTA.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	12
2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Konsep Kepariwisataaan	12
2.1.2 Konsep Destinasi Wisata	14
2.1.3 Konsep Destinasi Wisata Budaya.....	15
2.1.4 Konsep <i>Tourist Experience</i>	16
2.1.4.1 Konsep <i>Tourist Experience</i> dalam <i>Consumer</i>	
<i>Behaviour</i>	16
2.1.4.2 Definisi <i>Tourist Experience</i>	18
2.1.4.3 Dimensi <i>Tourist Experience</i>	20
2.1.4.4 Model <i>Tourist Experience</i>	22

2.1.5 Konsep Kepuasan Wisatawan	24
2.1.5.1 Konsep Kepuasan Wisatawan dalam <i>Consumer Behaviour in Tourism</i>	24
2.1.5.2 Definisi Kepuasan Wisatawan	26
2.1.5.3 Indikator Kepuasan Wisatawan	27
2.1.5.4 Model Kepuasan Wisatawan.....	28
2.1.5.5 Tipe Kepuasan Wisatawan.....	31
2.1.5.6 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan....	32
2.1.5.7 Pengukuran Kepuasan Wisatawan	33
2.1.6 Konsep <i>Revisit Intention</i>	34
2.1.6.1 Konsep <i>Revisit Intention</i> dalam <i>Consumer Behaviour in Tourism</i>	34
2.1.6.2 Definisi <i>Revisit Intention</i>	36
2.1.6.3 Indikator <i>Revisit Intention</i>	38
2.1.6.4 Faktor yang Membentuk <i>Revisit Intention</i>	39
2.1.7 Pengaruh <i>Tourist Experience</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> dengan Kepuasan Wisatawan sebagai Variabel Intervening	40
2.1.8 Penelitian Terdahulu.....	43
2.2. Kerangka Pemikiran	46
2.3 Hipotesis	52
 BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	54
3.1 Objek Penelitian	54
3.2 Metode Penelitian	55
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan.....	55
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	56
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	60
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampel	62
3.2.4.1 Populasi.....	62
3.2.4.2 Sampel.....	62
3.2.4.3 Teknik <i>Sampling</i>	63
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	64

3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	64
3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas	64
3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	68
3.2.7 Rancangan Analisis Data.....	70
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif	70
3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif	71
3.2.8 Pengujian Hipotesis	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	79
4.1 Profil Instansi dan Wisatawan Nusantara Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan	79
4.1.1 Profil Instansi	79
4.1.1.1 Identitas Instansi.....	79
4.1.1.2 Sejarah Singkat Instansi	80
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan	81
4.1.1.4 Struktur Organisasi Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan	83
4.1.2 Karakteristik Responden Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.....	83
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	83
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	85
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan	86
4.1.3 Pengalaman Responden Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.....	88
4.1.3.1 Pengalaman Responden Berdasarkan Motivasi Berkunjung ke Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.....	88
4.1.3.2 Pengalaman Responden Berdasarkan Banyak Kunjungan Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan	89

4.1.3.3 Pengalaman Responden Berdasarkan Pengetahuan Tentang Daya Tarik Wisata Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan	90
4.1.3.4 Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan Utama Berkunjung ke Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan	92
4.1.3.5 Pengalaman Responden Berdasarkan Bersama Siapa Berkunjung ke Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan	93
4.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Tourist Experience</i> yang Diharapkan di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.....	94
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Enterainment</i>	94
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Educational</i>	96
4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Escapist</i>	97
4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Esthetics</i>	99
4.2.5 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap <i>Tourist Experience</i> yang Diharapkan di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.....	100
4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Wisatawan di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.....	102
4.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Revisit Intention</i> di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan	106
4.4.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Revisit Intention</i> Berdasarkan <i>The willingness to revisit</i>	106
4.4.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Revisit Intention</i> Berdasarkan <i>Recommend it to others</i>	107
4.4.3 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap <i>Revisit Intention</i> di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan....	109
4.5 Pengaruh <i>Tourist Experience</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> dengan Kepuasan Wisatawan sebagai Variabel Intervening di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan	111
4.6 Hasil Uji Analisis Jalur	111

4.6.1 Hasil Uji Korelasi (Matriks Korelasi).....	114
4.6.2 Hasil Uji Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F).....	115
4.6.3 Hasil Uji Koefisien Jalur (Uji T).....	116
4.6.4 Model Analisis Jalur Pengaruh <i>Tourist Experience</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan dan Dampaknya Terhadap <i>Revisit Intention</i>	118
4.7 Implikasi Hasil Temuan Penelitian	123
4.7.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik	123
4.7.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik	124
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	125
5.1 Kesimpulan.....	125
5.2 Rekomendasi	126
DAFTAR PUSTAKA	135
Lampiran-lampiran	
Riwayat Hidup	

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal.
1.1	Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara ke DKI Jakarta Tahun 2011-2015	3
1.2	Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara ke Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan Tahun 2011-2015	4
2.1	Definisi <i>Tourist Experience</i> Menurut Beberapa Ahli.....	18
2.2	Definisi Kepuasan Wisatawan Menurut Beberapa Ahli.....	26
2.3	Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan.....	31
2.4	Definisi <i>Revisit Intention</i> Menurut Beberapa Ahli.....	36
2.5	Penelitian Terdahulu.....	43
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	56
3.2	Jenis dan Sumber Data	61
3.3	Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan <i>Tourist Experience</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan dan Dampaknya Pada <i>Revisit Intention</i>	66
3.4	Hasil Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha	69
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	84
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	85
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan.....	86
4.4	Data Pengalaman Responden Berdasarkan Motivasi Berkunjung ke Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.	88
4.5	Data Pengalaman Responden Berdasarkan Banyak Kunjungan ke Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan..	89
4.6	Data Pengalaman Responden Berdasarkan Pengetahuan Tentang Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan	90
4.7	Data Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan Utama Berkunjung ke Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.	92
4.8	Data Pengalaman Responden Berdasarkan Bersama Siapa Berkunjung ke Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.	93

4.9	Tanggapan Responden Terhadap Harapan <i>Entertainment</i> yang diharapkan di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan	95
4.10	Tanggapan Responden Terhadap Harapan <i>Educational</i> diharapkan Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.....	96
4.11	Tanggapan Responden Terhadap Harapan <i>Escapist</i> di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan	97
4.12	Tanggapan Responden Terhadap Harapan <i>Esthetics</i> di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan	99
4.13	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Harapan Responden Terhadap <i>Tourist Experience</i> di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan	100
4.14	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan dari Pelaksanaan <i>Tourist Experience</i> di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan	103
4.15	Rekapitulasi Sub Variabel Kepuasan Wisatawan di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan	104
4.16	<i>Customer Satisfaction Index</i> Terhadap <i>Tourist Experience</i>	105
4.17	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	105
4.18	Tanggapan Responden Terhadap <i>The Willingness to Revisit</i> di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan	106
4.19	Tanggapan Responden Terhadap <i>Recommend It To Others</i> di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan	107
4.20	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap <i>Revisit Intention</i> di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.....	109
4.21	Hasil Pengujian <i>Tourist Experience</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan	111
4.22	Hasil Pengujian Kepuasan Wisatawan Terhadap <i>Revisit Intention</i>	112
4.23	Output Pengaruh <i>Tourist Experience</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan...	112
4.24	Output Pengaruh Kepuasan Wisatawan Terhadap <i>Revisit Intention</i> di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.....	113
4.25	Matriks Korelasi Antara Sub Variabel <i>Tourist Experience</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan dan <i>Revisit Intention</i> di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan	114
4.26	Uji Anova (Uji F) <i>Tourist Experience</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan...	115
4.27	Uji Anova (Uji F) Kepuasan Wisatawan Terhadap <i>Revisit Intention</i> di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.....	115

4.28	Hasil Pengujian Koefisien Jalur <i>Tourist Experience</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan Model 1	116
4.29	Hasil Pengujian Koefisien Jalur Kepuasan Wisatawan Terhadap <i>Revisit Intention</i> Model 2	117
4.30	Hasil Pengujian Koefisien Jalur, Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung <i>Tourist Experience</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan...	120
4.31	Hasil Pengujian Koefisien Jalur, Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Kepuasan Wisatawan Terhadap <i>Revisit Intention</i> di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.....	121

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal.
2.1	Model <i>Tourist Experience</i>	22
2.2	Model Kepuasan Konsumen Melalui Diskonfirmasi Ekspektasi	29
2.3	Proses Kepuasan Wisatawan	30
2.4	Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Tourist Experience</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan dan Dampaknya Pada <i>Revisit Intention</i>	51
2.5	Paradigma Penelitian Pengaruh <i>Tourist Experience</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan dan Dampaknya Pada <i>Revisit Intention</i>	61
3.1	Struktur Kausal Antar Variabel X, Y dan Z	74
3.2	Diagram Jalur Sub Struktur	75
4.1	Logo Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi DKI Jakarta	79
4.2	Struktur Organisasi Unit Pengelola Kawasan Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan	83
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	85
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	86
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan	87
4.6	Pengalaman Responden Berdasarkan Motivasi Berkunjung ke Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan	89
4.7	Pengalaman Responden Berdasarkan Banyaknya Jumlah Kunjungan ke Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan	90
4.8	Pengalaman Responden Berdasarkan Pengetahuan Tentang Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan	91
4.9	Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan Utama Berkunjung ke Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan	93
4.10	Pengalaman Responden Berdasarkan Bersama Siapa Berkunjung ke Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan	94
4.11	Variabel <i>Tourist Experience</i> pada Garis Kontinum	102

4.12	Variabel <i>Revisit Intention</i> pada Garis Kontinum.....	111
4.13	Diagram Jalur Pengujian Hipotesis X Terhadap Y Terhadap Z.....	119