

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan

Abstrak	i
Abstract	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian	8
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	8
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Konsep Pariwisata.....	10
2.1.1.1 Destinasi Pariwisata	11
2.1.3.2 Museum sebagai Destinasi Pariwisata.....	12
2.1.2 Pengertian Jasa.....	14
2.1.2.1 Karakteristik Jasa	15
2.1.2.2 Pemasaran Jasa	17
2.1.3 Bauran Pemasaran	18
2.1.4 Bauran Pemasaran Jasa yang Diperluas / <i>Expanded Marketing Mix (People, Physical Evidence dan Process)</i>	22
2.1.4.1 <i>People</i>	25
2.1.4.2 <i>Physical Evidence</i>	28

2.1.4.3 <i>Process</i>	31
2.1.5 Pengertian Keputusan Pembelian	33
2.1.5.1 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	35
2.1.6 Pengaruh People, Physical Evidence dan Process terhadap keputusan berkunjung	39
2.1.7 Orisinalitas Penelitian.....	40
2.2 Kerangka Pemikiran.....	43
2.3 Hipotesis Penelitian	47

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	49
3.2 Metode Penelitian	49
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	49
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	50
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	52
3.2.3.1 Jenis Data.....	52
3.2.3.2 Sumber Data	53
3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	54
3.2.4.1 Populasi	54
3.2.4.2 Sampel	54
3.2.4.3 Teknik Sampling	55
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	56
3.2.6 Rancangan Pengujian Validitas dan Reliabilitas	58
3.2.6.1 Rancangan Pengujian Validitas	58
3.2.6.2 Rancangan Pengujian Reliabilitas	61
3.2.7 Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	63
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data deskriptif.....	63
3.2.7.2 Rancangan analisa verivikatif	64
3.2.7.3 Rancangan Pengujian Hipotesis	68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Museum dan Pengunjung Museum Gudang Ransoem.....	71
4.1.1 Profil Museum	71
4.1.2 Sejarah Museum Gudang Ransum	73
4.1.3 Koleksi yang Ditawarkan	75
4.1.2.1 Profil Wisatawan Museum Gudang Ransum Berdasarkan identitas Responden	78
4.1.2.2 Profil Wisatawan Museum Gudang Ransum Berdasarkan Karakteristik Pengalaman Responden	83
4.2 Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>People, Physical Evidence dan Process</i> di Museum Gudang Ransum.....	90
4.2.1 Tanggapan Wisatawan Museum Gudang Ransum terhadap <i>People</i>	91
4.2.2 Tanggapan Wisatawan Museum Gudang Ransum terhadap <i>Physical Evidence</i>	94
4.2.3 Tanggapan Wisatawan Museum Gudang Ransum terhadap <i>Process</i>	99
4.3 Tanggapan Wisatawan Terhadap Keputusan Berkunjung pada Museum Gudang Ransum.....	102
4.3.1 Tanggapan Wisatawan Museum Gudang Ransum terhadap Pilihan Produk	102
4.3.2 Tanggapan Wisatawan Museum Gudang Ransum terhadap Pilihan Merek	104
4.3.3 Tanggapan Wisatawan Museum Gudang Ransum terhadap Waktu Kunjungan	106
4.4 Hasil Uji Asumsi Variabel	107
4.4.1 Pengujian Asumsi Regresi	107
4.4.1.1 Hasil Uji Normalitas	107
4.4.1.2 Hasil Uji Asumsi Heterokedasitas	109
4.4.1.3 Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas	111
4.4.1.4 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	109

4.4.1.5 Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi secara Simultan (Uji F)	112
4.4.1.6 Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi secara Parsial (Uji t)	113
4.4.1.7 Model Regresi Berganda Pengaruh <i>People, Physical Evidence</i> dan <i>Process</i> Terhadap Keputusan BERKUNJUNG Wisatawan Museum Gudang Ransum	115
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	116
4.5.1 Pembahasan Hasil Tanggapan Wisatawan terhadap <i>People, Physical Evidence</i> dan <i>Process</i> Museum Gudang Ransum	116
4.5.2 Pembahasan Hasil Tanggapan Wisatawan terhadap Keputusan Wisatawan ke Museum Gudang Ransum	119
4.5.3 Pembahasan Hasil Pengaruh <i>People, Physical Evidence</i> dan <i>Process</i> terhadap Keputusan Berkunjung ke Museum Gudang Ransum	122
4.6 Implikasi Hasil Penelitian	123
4.6.1 Temuan Penelitian yang Bersifat Teoritis	123
4.6.2 Temuan Penelitian yang Bersifat Empirik	124

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	125
5.2 Saran.....	126

Daftar Pustaka

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Hal
1.1	Jumlah Kunjungan Wisatawan Sumatera Barat	2
1.2	Objek Wisata di Kota Sawahlunto	3
1.3	Tingkat Kunjungan Wisatawan Museum Gudang Ransum	5
2.1	<i>Expanded Marketing Mix For Services</i>	25
2.2	<i>Element Of Physical Evidence</i>	30
2.3	Penelitian Terdahulu yang Berkaitan dengan Pengaruh <i>People</i> , <i>Physical Evidence</i> dan <i>Process</i> Terhadap Keputusan Berkunjung	41
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	51
3.2	Jenis dan Sumber Data	53
3.3	Hasil Pengujian Validitas Variabel (X) <i>People</i> , <i>Physical Evidence</i> dan <i>Process</i> dan Variabel (Y) Keputusan Berkunjung	59
3.4	Hasil Uji Reliabilitas <i>People</i> (X1), <i>Physical Evidence</i> (X2), dan <i>Process</i> (X3) dan Keputusan Berkunjung	63
4.1	Visi dan Misi Museum Gudang Ransum	71
4.2	Karakteristik Pengunjung Museum Gudang Ransum Berdasarkan Gender	78
4.3	Karakteristik Wisatawan di Museum Gudang Ransum Berdasarkan Usia	79
4.4	Karakteristik Wisatawan di Museum Gudang Ransum Berdasarkan Pekerjaan.....	80
4.5	Karakteristik Wisatawan di Museum Gudang Ransum Berdasarkan Daerah	81
4.6	Pengalaman Wisatawan Museum Berdasarkan Rekan Berkunjung	83
4.7	Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Pengalaman Berkunjung dan Frekuensi Berkunjung ke Museum gudang ransum dalam 3 tahun terakhir.....	84
4.8	Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Sumber Informasi Mengenai Museum Gudang Ransum	8.5

4.9	Pengalaman Wisatawan Berdasarkan yang Didapatkan Setelah Mengunjungi Museum Gudang Ransum	87
4.10	Tarif Produk dan Jasa yang Ditawarkan Daya Tarik Wisata Waduk Darma.....	88
4.11	Tanggapan Wisatawan Terhadap Keramahan Karyawan Dalam Melayani	90
4.12	Tanggapan Wisatawan Terhadap Manfaat Pemandu Wisata yang Berasal Dari Penduduk Sekitar Menjadi Saksi Sejarah Museum Gudang Ransum	90
4.13	Tanggapan Wisatawan Terhadap Motivasi Karyawan Dalam Bekerja ...	91
4.14	Karakteristik Wisatawan Terhadap Kesigapan Karyawan Dalam Melayani	91
4.15	Tanggapan Wisatawan Terhadap Keramaian Museum	92
4.16	Tanggapan Wisatawan Terhadap Pemahaman Karyawan Tentang Koleksi dan Latar Belakang Sejarah Museum Gudang Ransum	92
4.17	Hasil Rekapitulasi Terhadap <i>People</i>	93
4.18	Tanggapan Wisatawan Terhadap Keunikan Bentuk <i>Interior</i> Bangunan Museum Gudang Ransum	94
4.19	Tanggapan Wisatawan Terhadap Keunikan Bentuk Eksterior Bangunan Museum Gudang Ransum	94
4.20	Tanggapan Wisatawan Terhadap Keaslian Koleksi Museum	95
4.21	Tanggapan Wisatawan Terhadap Kejelasan Tanda atau Papan Nama ...	95
4.22	Tanggapan Wisatawan Terhadap Daya Tarik Tanda atau Papan Nama ..	96
4.23	Tanggapan Wisatawan Terhadap Penampilan dan Kerapian Karyawan .	96
4.24	Tanggapan Wisatawan Terhadap Kejelasan Informasi Tentang Museum dan Koleksinya Dalam Brosur	97
4.25	Tanggapan Wisatawan Terhadap Kemenarikan Brosur	97
4.26	Hasil Rekapitulasi Terhadap <i>Physical Evidence</i>	98
4.27	Tanggapan Wisatawan Terhadap Keemenarikan Kegiatan Yang Ditawakan oleh Pengelola Museum	99

4.28	Tanggapan Wisatawan Terhadap Kemudahan Pelayanan	99
4.29	Tanggapan Wisatawan Terhadap Keseuaian Peralatan yang Dipajang ...	100
4.30	Tanggapan Wisatawan Terhadap Kemudahan Menuju Lokasi Museum	100
4.31	Tanggapan Wisatawan Terhadap Keterlibatan Wisatawan Terhadap Attraksi yang Ditawarkan	101
4.32	Hasil Rekapitulasi Terhadap <i>Process</i>	102
4.33	Tingkat Harapan Wisatawan Terhadap Keunggulan Museum Dibandingkan Museum Lainnya	102
4.34	Tingkat Harapan Wisatawan Terhadap Daya Tarik Benda Koleksi Museum	103
4.35	Tingkat Harapan Wisatawan Terhadap Variasi Koleksi Museum	103
4.36	Tingkat Harapan Wisatawan Terhadap Kebersihan dan Kenyamanan Museum	104
4.37	Tingkat Harapan Wisatawan Terhadap Kepopuleran Museum Gudang Ransum	105
4.38	Tingkat Harapan Wisatawan Terhadap Kemenarikan Antara Museum Gudang Ransum dengan Objek Wisata Lainnya	105
4.39	Tingkat Harapan Wisatawan Terhadap Kesesuaian Antara Waktu Luang yang Dimiliki Wisatawan dengan Waktu Menerima Kunjungan Museum	106
4.40	Tingkat Harapan Wisatawan Terhadap Durasi Waktu Kunjungan Wisatawan	107
4.41	Hasil Uji Asumsi Multikolinieritas	111
4.42	Hasil Nilai Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi Pengaruh <i>People, Physical Evidence</i> dan <i>Process</i> Keputusan Berkunjung Wisatawan Museum Gudang Ransum	112
4.43	Ouput ANOVA	113
4.44	Hasil Uji Kofisien Regresi	114
4.45	Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>People, Physical Evidence</i> dan <i>Process</i> Museum Gudang Ransum	117

4.45	Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan Terhadap Keputusan Berkunjung Ke Museum Gudang Ransum	120
------	--	-----

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Hal
2.1	<i>Four Service Characteristic</i>	16
2.2	Empat P Dalam Bauran Pemasaran	19
2.3	Model Proses Keputusan Berkunjung	36
2.4	Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>People, Physical Evidence</i> dan <i>Process</i> Terhadap Keputusan Berkunjung Museum Gudang Ransum	46
2.5	Paradigma Penelitian Pengaruh <i>People, Physical Evidence</i> dan <i>Process</i> Terhadap Keputusan Berkunjung	47
3.1	Analisis Regresi Berganda	66
4.1	Logo Museum Gudang Ransum	71
4.2	Struktur Organisasi Perangkat Daerah Kota Sawahlunto Kantor Peninggalan Sejarah dan Permuseuman	77
4.3	Karakteristik Wisatawan Museum Gudang Ransum Berdasarkan Gender	79
4.4	Karakteristik Wisatawan Museum Gudang Ransum Berdasarkan Usia	80
4.5	Karakteristik Wisatawan Museum Gudang Ransum Berdasarkan Pekerjaan	81
4.6	Karakteristik Wisatawan Museum Gudang Ransum Berdasarkan Daerah Asal	83
4.7	Karakteristik Wisatawan Museum Gudang Ransum Berdasarkan Rekan Berkunjung	84
4.8	Pengalaman Berkunjung Dan Frekuensi Berkunjung Ke Museum Gudang Ransum Dalam 3 Tahun Terakhir	85
4.9	Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Sumber Informasi Mengenai Museum Gudang Ransum	87

4.11	Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Objek Kunjungan Lain Selain Ke Museum Gudang Ransum di Sawahlunto	89
4.12	Histogram Dependent Variabel Keputusan Berkunjung Wisatawan pada Museum Gudang Ransum	109
4.13	<i>Normal Probability Plot</i>	110
4.14	Uji Asumsi <i>Heterokedasitas</i>	115
4.15	Garis Kontinum Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan Mengenai <i>People, Physical Evidence</i> dan <i>Process</i> Museum Gudang Ransum	120
4.16	Garis Kontinum Tanggapan Wisatawan Mengenai Keputusan Berkunjung ke Museum Gudang Ransum	84