

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR HAK CIPTA</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Kegunaan Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>	
<b>HIPOTESIS</b> .....	<b>12</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	12
2.1.1 Konsep <i>Customer Experience</i> .....	12
2.1.1.1 Konsep <i>Customer Experience</i> dalam Kajian <i>Marketing for</i> <i>Hospitality and Tourism</i> .....	12
2.1.1.2 Definisi <i>Customer Experience</i> .....	15
2.1.1.3 Dimensi <i>Customer Experience</i> .....	18
2.1.1.4 Model <i>Customer Experience</i> .....	23
2.1.2 Konsep <i>Revisit Intention</i> .....	24
2.1.2.1 Konsep <i>Revisit Intention</i> dalam Kajian Perilaku Konsumen	24
2.1.2.2 Definisi <i>Revisit Intention</i> .....	26
2.1.2.3 Dimensi <i>Revisit Intention</i> .....	27

2.1.2.4 Model <i>Revisit Intention</i> .....	28
2.1.2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Revisit Intention</i> ..	29
2.1.3 Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> ...	32
2.1.4 Penelitian Terdahulu.....	34
2.2. Kerangka Pemikiran.....	36
2.3 Hipotesis .....	40
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
3.1 Objek Penelitian.....	42
3.2 Metode Penelitian .....	43
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan .....	43
3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....	44
3.2.3 Jenis dan Sumber Data .....	48
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampel.....	49
3.2.4.1 Populasi .....	49
3.2.4.2 Sampel .....	50
3.2.4.3 Teknik <i>Sampling</i> .....	51
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	53
3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas .....	53
3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas.....	58
3.2.7 Rancangan Analisis Data.....	52
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif .....	60
3.2.8 Pengujian Hipotesis.....	61
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>69</b>
4.1 Profil Taman Wisata Alam Kawah Papandayan dan Profil Wisatawan yang Berkunjung ke Taman Wisata Alam Kawah Papandayan.....	69
4.1.1 Profil Taman Wisata Alam Kawah Papandayan.....	69
4.1.1.1 Identitas Taman Wisata Alam Kawah Papandayan...	69
4.1.1.2 Sejarah Singkat Taman Wisata Alam Kawah Papandayan .....	70
4.1.1.3 Fasilitas dan Daya Tarik Wisata di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan.....	72

4.1.2 Profil Wisatawan yang Berkunjung ke Taman Wisata Alam Kawah Papandayan.....	73
4.1.2.1 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
4.1.2.2 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Usia.....	73
4.1.2.3 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan.....	74
4.1.2.4 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Rata-Rata Penghasilan per Bulan.....	75
4.1.2.5 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Asal Daerh....	76
4.1.2.6 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	77
4.1.2.7 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan dan Penghasilan per Bulan.....	78
4.1.3 Pengalaman Wisatawan yang Berkunjung ke Taman Wisata Alam Kawah Papandayan.....	78
4.1.3.1 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Status Kunjungan dan Frekuensi Kunjungan.....	78
4.1.3.2 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Rekan Berkunjung dan Sumber Informasi.....	79
4.2 Gambaran <i>Customer Experience</i> di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan.....	80
4.2.1 Tanggapan Wisatawan terhadap <i>Comfort</i> .....	80
4.2.2 Tanggapan Wisatawan terhadap <i>Educational</i> .....	82
4.2.3 Tanggapan Wisatawan terhadap <i>Hedonic</i> .....	84
4.2.4 Tanggapan Wisatawan terhadap <i>Novelty</i> .....	86
4.2.5 Tanggapan Wisatawan terhadap <i>Recognition</i> .....	88
4.2.6 Tanggapan Wisatawan terhadap <i>Safety</i> .....	89
4.2.7 Tanggapan Wisatawan terhadap <i>Beauty</i> .....	91
4.2.8 Tanggapan Wisatawan terhadap <i>Relational</i> .....	93
4.2.9 Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan terhadap <i>Customer Experience</i> .....	95
4.3 Gambaran <i>Revisit Intention</i> di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan.....	97

4.3.1 Tanggapan Wisatawan terhadap Keinginan Untuk Merekomendasikan Kepada Orang Lain.....	97
4.3.2 Tanggapan Wisatawan terhadap Keinginan Untuk Berkunjung Kembali.....	99
4.3.3 Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan terhadap <i>Revisit Intention</i>	100
4.4 Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan.....	102
4.4.1 Hasil Uji Asumsi Regresi.....	102
4.4.1.1 Hasil Uji Asumsi Normalitas.....	102
4.4.1.2 Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas.....	104
4.4.1.3 Hasil Uji Asumsi Linearitas.....	106
4.4.1.4 Hasil Uji Asumsi Autokorelasi.....	107
4.4.1.5 Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas.....	108
4.4.1.6 Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	109
4.4.1.7 Hasil Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi secara Simultan (Uji F).....	110
4.4.1.8 Hasil Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi secara Parsial (Uji t).....	111
4.4.1.9 Model Persamaan Regresi Linier Berganda Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan.....	114
4.5 Implikasi Hasil Temuan Penelitian.....	116
4.5.1 Hasil Temuan yang Bersifat Teoritik.....	116
4.5.2 Hasil Temuan yang Bersifat Teoritik.....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	vi

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pengunjung Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Tahun 2012 – Tahun 2014.....	2
Tabel 1.2	Data Pengunjung Wisatawan Ke Kabupaten Garut Tahun 2010 – Tahun 2014.....	3
Tabel 1.3	Data Pengunjung Wisatawan Ke Taman Wisata Alam Kawah Papandayan Tahun 2011 – Tahun 2015 .....	4
Tabel 1.4	<i>Customer Experience</i> di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan .....	8
Tabel 2.1	Definisi <i>Customer Experience</i> Menurut Beberapa Ahli .....	14
Tabel 2.2	Definisi Minat Beli Ulang Menurut Beberapa Ahli.....	24
Tabel 2.3	Resume Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	44
Tabel 3.2	Jenis dan Sumber Data .....	49
Tabel 3.3	Data Kunjungan Wisatawan ke Taman Wisata Alam Kawah Papandayan .....	50
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> .....	56
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Cronbach’a Alpha .....	59
Tabel 3.6	Interpretasi Koefisien Korelasi .....	64
Tabel 4.1	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	73
Tabel 4.2	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Usia .....	74
Tabel 4.3	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Asal Daerah .....	76
Tabel 4.4	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia .....	77
Tabel 4.5	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan Dan Penghasilan Perbulan .....	78
Tabel 4.6	Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Status Kunjungan Dan Frekuensi Kunjungan .....	79

Tabel 4.7	Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Rekan Berkunjung Dan Sumber Informasi.....	80
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai <i>Comfort</i> .....	81
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai <i>Educational</i> .....	83
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai <i>Hedonic</i> .....	84
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai <i>Novelty</i> .....	86
Table 4.12	Tanggapan Responden Mengenai <i>Recognition</i> .....	88
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai <i>Safety</i> .....	90
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai <i>Beauty</i> .....	91
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai <i>Relational</i> .....	93
Tabel 4.16	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>Customer Experience</i> Di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan .....	95
Tabel 4.17	Tanggapan Wisatawan Mengenai Keinginan Untuk Merekomendasikan Kepada Orang Lain Dalam <i>Revisit Intention</i> .....	98
Tabel 4.18	Tanggapan Wisatawan Mengenai Keinginan Untuk Kembali Berkunjung dalam <i>Revisit Intention</i> .....	99
Tabel 4.19	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>Revisit Intention</i> di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan.....	100
Tabel 4.20	Hasil Pengujian Asumsi Normalitas Dengan Menggunakan Kolmogorov-Smirnov .....	104
Tabel 4.21	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	105
Tabel 4.22	Hasil Pengujian Asumsi Linearitas .....	106
Tabel 4.23	Hasil Uji Asumsi Atokorelasi.....	107
Tabel 4.24	Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas .....	108
Tabel 4.25	Output Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> Di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan.....	109
Tabel 4.26	Output Anova.....	110
Tabel 4.27	Hasil Uji T .....	112

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Hasil Pra Penelitian Taman Wisata Alam Kawah Papandayan	6
Gambar 2.1	Model Komponen <i>Customer Experience</i> .....	23
Gambar 2.2	Model <i>Revisit Intention</i> .....	26
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> .....	37
Gambar 2.4	Paradigma Penelitian Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> .....	38
Gambar 3.1	Regresi Linier Berganda .....	57
Gambar 4.1	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pekerjaan .....	74
Gambar 4.2	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Penghasilan Perbulan ..	75
Gambar 4.3	Variabel <i>Customer Experience</i> Pada Garis Kontinum .....	96
Gambar 4.4	Variabel <i>Revisit Intention</i> Pada Garis Kontinum .....	101
Gambar 4.5	Histogram <i>Dependet</i> Variabel <i>Revisit Intention</i> di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan .....	103
Gambar 4.6	Normal <i>Probability Plots</i> .....	103

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3 Koding Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Koding Pengalaman Responden
- Lampiran 5 Koding Hasil Variabel X
- Lampiran 6 Koding Hasil MSI Variabel X
- Lampiran 7 Koding Hasil Variabel Y
- Lampiran 8 Koding Hasil MSI Variabel Y
- Lampiran 9 Koding Hasil Output SPSS
- Lampiran 10 Surat Keputusan Dosen Pembimbing
- Lampiran 11 Lembar Progres Bimbingan
- Lampiran 12 Curriculum Vitae