

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.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Kajian Pustaka.....	12
2.1.1 Konsep Kepariwisata.....	12
2.1.2 Konsep <i>Sport Tourism</i>	12
2.1.3 Konsep <i>Sport Marketing</i>	17
2.1.4 Konsep <i>Sport Perceived Quality</i> dalam <i>Consumer Behaviour</i>	20
2.1.4.1 Dimensi <i>Sport Perceived Quality</i>	22
2.1.5 Konsep <i>Sport Perceived Value</i> dalam <i>Consumer Behaviour</i>	23
2.1.5.1 Dimensi <i>Sport Perceived Value</i>	25
2.1.6 Konsep <i>Sport Tourist Satisfaction</i>	26
2.1.7 Pengaruh <i>Perceived Quality</i> , dan <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Sport Customer Satisfaction</i>	30

2.1.8	Orisinalitas Penelitian.....	31
2.2	Kerangka Pemikiran.....	31
2.3	Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Objek Penelitian.....	40
3.2	Metode Penelitian.....	40
3.2.1	Jenis Penelitian dan Metode Penelitian yang Digunakan	40
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	41
3.2.3	Jenis dan Sumber Data	44
3.2.4	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	46
3.2.4.1	Populasi	46
3.2.4.2	Sampel.....	46
3.2.4.3	Teknik Sampling	47
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data	49
3.2.6	Hasil Pengujian Validitas dan Reabilitas	50
3.2.6.1	Pengujian Validitas	50
3.2.6.2	Pengujian Reabilitas.....	54
3.2.7	Rancangan Analisis Data.....	55
3.2.7.1	Rancangan Analisis Data Deskriptif	56
3.2.7.2	Pengujian Hipotesis	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		63
4.1	Profil Perusahaan dan Partisipan Barcode Pool Tables	63
4.1.1	Profil Perusahaan.....	63
4.1.1.1	Identitas Perusahaan.....	63
4.1.1.2	Sejarah Singkat Perusahaan	63
4.1.1.3	Produk Perusahaan yang Ditawarkan.....	64
4.1.2	Profil Partisipan Barcode Pool Tables.....	64
4.1.2.1	Karakteristik Partisipan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Domisili	64
4.1.2.2	Karakteristik Partisipan Berdasarkan Pekerjaan dan Rata-rata Penghasilan Per- bulan	66
4.1.3	Pengalaman Partisipan Barcode Pool Tables	68
4.1.3.1	Pengalaman Partisipan Berdasarkan Frekuensi Kunjungan dan Rata-rata Penghasilan Pengeluaran.....	68
4.1.3.2	Pengalaman Partisipan Berdasarkan Informasi dan Partner Berkunjung	69

4.1.3.3	Alternatif Tempat Biliar Lain di Benak Partisipan.....	70
4.2	Gambaran <i>Perceived Quality</i> dan <i>Perceived Value</i> di Barcode Pool Tables.....	71
4.2.1	Tanggapan Partisipan terhadap <i>Perceived Quality</i> di Barcode Pool Tables.....	71
4.2.2	Rekapitulasi <i>Perceived Quality</i> di Barcode Pool Tables	76
4.2.3	Tanggapan Partisipan terhadap <i>Perceived Value</i> di Barcode Pool Tables.....	78
4.2.4	Rekapitulasi <i>Perceived Value</i> di Barcode Pool Tables	80
4.3	Gambaran <i>Customer Satisfaction</i> di Barcode Pool Tables	82
4.3.1	Tanggapan Partisipan terhadap <i>Customer Satisfaction</i> di Barcode Pool Tables Bandung	83
4.3.2	Rekapitulasi <i>Customer Satisfaction</i> di Barcode Pool Tables	87
4.4	Pengaruh <i>Perceived Quality</i> dan <i>Perceived Value</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> di Barcode Pool Tables.....	89
4.4.1	Hasil Uji Asumsi Normalitas	89
4.4.2	Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas	90
4.4.3	Hasil Uji Asumsi Linearitas Data.....	91
4.4.4	Hasil Uji Asumsi Autokorelasi.....	92
4.4.5	Hasil Uji Asumsi Multikolinieritas	92
4.4.6	Hasil Pengujian Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi	93
4.4.7	Uji Hipotesis.....	94
4.4.7.1	Uji Secara Simultan (Uji f).....	94
4.4.7.2	Uji Secara Parsial/Individu (Uji t).....	95
4.5	Model Persamaan Regresi Berganda Pengaruh <i>Perceived Quality</i> dan <i>Perceived Value</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> di Barcode Pool Tables.....	96
4.6	Implikasi Hasil Temuan	97
4.6.1	Temuan Bersifat Teoritik	97
4.6.2	Temuan Penelitian Bersifat Empirik	98
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		100
4.1	Kesimpulan.....	100
5.2	Rekomendasi	102

DAFTAR PUSTAKA vi

Lampiran-lampiran

Riwayat Hidup

Galih Nurul Rahmadiana, 2017

PENGARUH PERCEIVED QUALITY DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DI BARCODE POOL TABLES BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR TABEL

1.1	DAFTAR TEMPAT BILIAR DI BANDUNG.....	3
1.2	DATA KUNJUNGAN PARTISIPAN DI BARCODE POOL TABLES	4
1.3	<i>REVIEW</i> PARTISIPAN BARCODE POOL TABLES DI GOOGLE <i>REVIEW</i>	5
1.4	STRATEGI PEMASARAN BARCODE POOL TABLES BANDUNG.....	7
2.1.	DEFINISI PARIWISATA MENURUT BEBERAPA AHLI.....	12
2.2.	DEFINISI <i>SPORT TOURISM</i> MENURUT BEBERAPA AHLI	15
2.3.	DEFINISI KEPUASAN MENURUT BEBERAPA AHLI	27
2.4.	PENELITIAN TERDAHULU	32
3.1.	OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN	42
3.2.	JENIS DAN SUMBER DATA PENELITIAN	45
3.3.	DATA KUNJUNGAN PARTISIPAN DI BARCODE POOL TABLES ...	46
3.4.	HASIL PENGUJIAN VALIDITAS	52
3.5.	HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS	55
3.6.	INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI.....	60
4.1.	KARAKTERISTIK PARTISIPAN BARCODE POOL TABLES BERDASARKAN JENIS KELAMIN, USIA DAN DOMISILI	65
4.2.	KARAKTERISTIK PARTISIPAN BARCODE POOL TABLES BERDASARKAN PEKERJAAN DAN RATA-RATA PENGHASILAN PER-BULAN.....	66
4.3.	PENGALAMAN PARTISIPAN BERDASARKAN FREKUENSI KUNJUNGAN DAN RATA-RATA PENGELUARAN	68
4.4.	PENGALAMAN PARTISIPAN BERDASARKAN INFORMASI DAN PARTNER BERKUNJUNG KE BARCODE POOL TABLES.....	69
4.5.	TEMPAT BILIAR DI BANDUNG YANG MENJADI ALTERNATIF	70
4.6.	TANGGAPAN PARTISIPAN TERHADAP <i>PERCEIVED QUALITY</i> DI BARCODE POOL TABLES	71
4.7.	REKAPITULASI TANGGAPAN PARTISIPAN TERHADAP <i>PERCEIVED QUALITY</i> DI BARCODE POOL TABLES.....	76

4.8. TANGGAPAN PARTISIPAN TERHADAP <i>PERCEIVED VALUE</i> DI BARCODE POOL TABLES.....	78
4.9. REKAPITULASI TANGGAPAN PARTISIPAN TERHADAP <i>PERCEIVED QUALITY</i> DI BARCODE POOL TABLES.....	81
4.10. TANGGAPAN PARTISIPAN TERHADAP <i>CUSTOMER</i> <i>SATISFACTION</i> DI BARCODE POOL TABLES.....	83
4.11. REKAPITULASI TANGGAPAN PARTISIPAN TERHADAP <i>CUSTOMER SATISFACTION</i> DI BARCODE POOL TABLES.....	87
4.12. UJI ASUMSI NORMALITAS DENGAN MENGGUNAKAN RUMUS KOLMOGROV-SMIRNOV	89
4.13. HASIL UJI ASUMSI HETEROSKEDASTISITAS	90
4.14. HASIL UJI ASUMSI LINEARITAS	91
4.15. HASIL UJI ASUMSI AUTOKORELASI.....	92
4.16. HASIL PENGUJIAN ASUMSI MULTIKOLINIERITAS	93
4.17. HASIL PENGUJIAN KOEFISIEN DETERMINASI.....	93
4.18. HASIL <i>OUTPUT</i> ANOVA	94
4.19. HASIL <i>OUTPUT</i> KOEFISIEN REGRESI	95

DAFTAR GAMBAR

1.1. HASIL PRA-PENELITIAN KEPUASAN PENGUNJUNG BARCODE POOL TABLES.....	6
2.1. <i>SPORT TOURISM AS A COMPOSITE OF ACTIVITY, PEOPLE AND PLACE</i>	14
2.2. PERTEMUAN OLAHRAGA DAN PARIWISATA.....	16
2.3. <i>THE STRUCTURE OF SPORT MARKETING</i>	18
2.4. <i>A SIMPLE MODEL OF MARKETING PROCESS</i>	24
2.5. <i>BEHAVIORAL AND EMOTIONAL RESPONESES TO SATISFACTION</i>	26
2.6. KERANGKA PEMIKIRAN PENGARUH <i>PERCEIVED QUALITY</i> DAN <i>PERCEIVED VALUE</i> TERHADAP <i>CUSTOMER SATISFACTION</i> DI BARCODE POOL TABLES.....	37
2.7. PARADIGMA PENELITIAN PENGARUH <i>PERCEIVED QUALITY</i> DAN <i>PERCEIVED VALUE</i> TERHADAP <i>CUSTOMER SATISFACTION</i> DI BARCODE POOL TABLES.....	38
2.8. STRUKTUR KAUSAL ANTARA X DAN Y.....	60
4.1. ALTERNATIF TEMPAT BERMAIN BILIAR DI BANDUNG.....	71
4.2. GARIS KONTINIUM <i>PERCEIVED QUALITY</i> DI BARCODE POOL TABLES.....	78
4.3. GARIS KONTINIUM <i>PERCEIVED VALUE</i> DI BARCODE POOL TABLES	82
4.4. GARIS KONTINIUM <i>CUSTOMER SATISFACTION</i> DI BARCODE POOL TABLES.....	88
4.5. DIAGRAM STRUKTUR HIPOTESIS	97

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas
- Lampiran 3 *Coding* Profil Responden
- Lampiran 4 *Coding* Pengalaman Responden
- Lampiran 5 *Coding* Hasil Penelitian *Perceived Quality*
- Lampiran 6 *Coding* Hasil MSI Penelitian *Perceived Quality*
- Lampiran 7 *Coding* Hasil Penelitian *Perceived Value*
- Lampiran 8 *Coding* Hasil MSI Penelitian *Perceived Value*
- Lampiran 9 *Coding* Hasil Penelitian *Customer Satisfaction*
- Lampiran 10 *Coding* Hasil MSI Penelitian *Customer Satisfaction*
- Lampiran 11 Hasil Output SPSS
- Lampiran 12 Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi
- Lampiran 13 Lembar Progres Bimbingan Skripsi

