

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR HAK CIPTA.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....	13
2.1.1 Konsep Pariwisata.....	13
2.1.2 Konsep <i>Customer Experience</i>	14

2.1.2.1	<i>Customer Experience</i> bagian dari <i>Hospitality Marketing</i>
2.1.2.2	Dimensi <i>Customer Experience</i>
2.1.3	Konsep Kepuasan Tamu
2.1.3.1	Definisi Kepuasan Tamu
2.1.3.2	Manfaat Kepuasan Tamu
2.1.3.3	Metode Pengukuran Kepuasan Tamu
2.1.4	Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap Kepuasan Tamu
2.1.5	Orisinalitas Penelitian
2.2	Kerangka Pemikiran
2.3	Hipotesis
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1	Objek Penelitian
3.2	Metode Penelitian
3.2.1	Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan
3.2.2	Operasionalisasi Variabel
3.2.3	Jenis dan Sumber Data
3.2.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling
3.2.4.1	Populasi
3.2.4.2	Sampel
3.2.4.3	Teknik Sampling
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data
3.2.6	Pengujian Validitas dan Reliabilitas
3.2.6.1	Pengujian Validitas

3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas	
3.2.7 Rancangan Analisis Data	
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif	
3.2.7.2 Pengujian Hipotesis	

BAB IV HASIL, PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan dan Pengunjung Sumber Alam Garden of Water	
4.1.1 Profil Perusahaan	
4.1.1.1 Identitas Sumber Alam Garden of Water	
4.1.1.2 Sejarah Singkat Sumber Alam Garden of Water	
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan	
4.1.2 Karakteristik dan Pengalaman Tamu	
4.1.2.1 Keterkaitan Karakteristik Tamu Individu yng Menginap Dilihat dari Jenis Kelamin dan Usia di Sumber Alam Garden of Water	
4.1.2.2 Keterkaitan Karakteristik Tamu Individu yang Menginap Dilihat dari Pekerjaan dan Penghasilan Per Bulan di Sumber Alam Garden of Water	
4.1.2.3 Karakteristik Tamu Individu yang Menginap Dilihat dari Asal Tempat Tinggal	
4.1.2.4 Keterkaitan Pengalaman Tamu Individu yang Menginap Berdasarkan Sumber Informasi dan Tujuan Menginap di Sumber Alam Garden of Water	

4.1.2.5	Keterkaitan Pengalaman Tamu Individu yang Menginap Berdasarkan Lama Menginap dan Biaya yang Dikeluarkan di Sumber Alam Garden of Water.....
4.1.3	Gambaran Mengenai <i>Customer Experience</i> di Sumber Alam Garden of Water
4.1.3.1	Tanggapan Responden terhadap <i>Ambience</i> di Sumber Alam Garden of Water
4.1.3.2	Tanggapan Responden terhadap <i>Spatial Layout</i> di Sumber Alam Garden of Water
4.1.3.3	Tanggapan Responden terhadap <i>Sign and Symbol</i> di Sumber Alam Garden of Water
4.1.3.4	Tanggapan Responden terhadap <i>Attitude</i> di Sumber Alam Garden of Water
4.1.3.5	Tanggapan Responden terhadap <i>Professional Behaviour</i> di Sumber Alam Garden of Water
4.1.3.6	Tanggapan Responden terhadap <i>Appearance</i> di Sumber Alam Garden of Water
4.1.3.7	Tanggapan Responden terhadap <i>Socialisation of other customer</i> di Sumber Alam Garden of Water.....
4.1.4	Gambaran Kepuasan Tamu di Sumber Alam Garden of Water
4.1.5	Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap Kepuasan Tamu di Sumber Alam Garden of Water.....
4.1.5.1	Hasil Pengujian Asumsi Normalitas.....

4.1.5.2 Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas.....	
4.1.5.3 Hasil Pengujian Asumsi Linearitas	
4.1.5.4 Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas	
4.1.5.5 Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi.....	
4.1.5.6 Hasil Pengujian Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	
4.1.5.7 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Signifikansi secara Simultan (Uji F)	
4.1.5.8 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Signifikansi secara Parsial (Uji T).....	
4.1.5.9 Hasil persamaan Regresi Berganda Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap Kepuasan Tamu	
4.2 Pembahasan	
4.2.1 <i>Customer Experience</i>	
4.2.2 Kepuasan Tamu	
4.2.3 Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap Kepuasan Tamu di Sumber Alam Garden of Water	
4.3 Implikasi Hasil Temuan Penelitian	
4.3.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik	
4.3.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik	

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan.....	
5.2 Rekomendasi	

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Statistik Kunjungan Wisatawan di Indonesia Tahun 2012-

2015 1

Tabel 1.2 Daftar Hotel Bintang 3 dan 4 di Kabupaten Garut tahun 2016.....

Tabel 1.3 *Occupancy* Sumber Alam Garden of Water Tahun 2014-2016.....

Tabel 1.4 Implementasi *Customer Experience* Yang Dilakukan
Sumber Alam Garden Of Water

Tabel 2.1 Definisi Konsep *Customer Experience* 17

Tabel 2.2 Orisinalitas Penelitian 33

xvi

Gista Fitria, 2017

**MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU MELALUI PENCIPTAAN CUSTOMER
EXPERIENCE**

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

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	
Tabel 3.2 Jenis dan Sumber Data	47
Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas	53
Tabel 3.4 Hasil Pengujian Reliabilitas	56
Tabel 3.5 Intepretasi Koefisien Korelasi	
Tabel 4.1 Tipe dan Jumlah Kamar di Sumber Alam Garden of Water	
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia di Sumber Alam Garden Of Water.....	
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Penghasilan di Sumber Alam Garden Of Water.....	
Tabel 4.4 Karakteristik Tamu Individu yang Menginap Dilihat Dari Asal Tempat Tinggal Di Sumber Alam Garden Of Water	
Tabel 4.5 Pengalaman Responden Berdasarkan Sumber Informasi dan Tujuan Menginap Di Sumber Alam Garden Of Water.....	
Tabel 4.6 Pengalaman Responden Berdasarkan Lama Menginap dan Biaya yang Dikeluarkan Selama Menginap.....	
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai <i>Ambience</i> di Sumber Alam Garden of Water	
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai <i>Spatial Layout</i> di Sumber Alam Garden of Water	
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai <i>Sign and Symbol</i> di Sumber Alam Garden of Water	

Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai <i>Attitude</i> di Sumber Alam Garden of Water	
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai <i>Professional Behaviour</i> di Sumber Alam Garden of Water	
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai <i>Appearance</i> di Sumber Alam Garden of Water.....	
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai <i>socialisation of other Customer</i> di Sumber Alam Garden of Water	
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Tamu yang Mengingat di Sumber Alam Garden of Water	
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas Menggunakan Kolmogrov-Smirnov	
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas	
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Asumsi Linearitas.....	
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas	
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi	
Tabel 4.20 Output Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap Kepuasan Tamu di Sumber Alam Garden of Water.....	
Tabel 4.21 Output Anova	
Tabel 4.22 Hasil Uji T	
Tabel 4.23 Tanggapan Tamu Terhadap <i>Customer Experience</i>	

Tabel 4.24 Tanggapan Tamu Terhadap Kepuasan Tamu

Tabel 4.25 Tanggapan Tamu Terhadap Kepuasan Tamu

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 *Market Share* Pesaing Utama Sumber Alam Garden of Water

Tahun 2016.....

Gambar 1.2 Tingkat Kepuasan Tamu Sumber Alam Garden ff Water

Tahun 2014-2016.....

Gambar 2.1 Fungsi Kepuasan Pelanggan

Gambar 2.2 Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan

Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Pengaruh *Customer Experience* terhadap

Kepuasan Tamu Sumber Alam Garden of Water

Gambar 2.4 Paradigma Penelitian Pengaruh *Customer Experience* terhadap

Kepuasan Tamu

Gambar 3.1 Regresi Linier Berganda

Gambar 4.1 Garis Kontinum *Customer Experience*

Gambar 4.2 Garis Kontinum Kepuasan Tamu.....

xx

Gista Fitria, 2017

MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU MELALUI PENCIPTAAN CUSTOMER EXPERIENCE

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