

DAFTAR ISI

COVER	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Pustaka.....	13
2.1.1 <i>Servicescape</i> Bagian dari <i>Physical Evidence</i>	13
2.1.1.1 <i>Physical Evidence</i> (Bukti Fisik)	21
2.1.1.2 Konsep <i>Servicescape</i>	22
2.1.1.3 Peran <i>Servicescape</i>	25
2.1.1.4 Dimensi <i>Servicescape</i>	27
2.1.2 Keputusan Berkunjung	28
2.1.2.1 Definisi Keputusan Berkunjung	28
2.1.2.2 Langkah-langkah Pengambilan Keputusan Konsumen	29
2.1.2.3 Dimensi Keputusan Berkunjung	32
2.1.3 Pengaruh <i>Servicescape</i> Terhadap Keputusan Berkunjung	33
2.1.4 Resume Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian.....	34
2.2 Kerangka Pemikiran	36
2.3 Hipotesis	40

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	42
3.2 Metode Penelitian	43
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	43
3.2.2 Operasional Variabel	44
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	47
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampel	48
3.2.4.1 Populasi	48
3.2.4.2 Sampel.....	50
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	51
3.2.6 Hasil Pengujian Realibilitas dan Validitas	52
3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas	52
3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	54
3.2.7 Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	56
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif	56
3.2.7.2 Rancangan Pengujian Hipotesis	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan dan Instansi yang Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi.....	62
4.1.1 Profil Perusahaan	62
4.1.1.1 Identitas Perusahaan.....	62
4.1.1.2 Sejarah Perusahaan	62
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan	64
4.1.2 Profil Instansi yang Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi.....	64
4.1.2.1 Keterkaitan Karakteristik Jenis Instansi Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	68
4.1.2.2 Keterkaitan Karakteristik Jenis Instansi Berdasarkan Usia dan Pendidikan Terakhir	70
4.1.3 Pengalaman Instansi di Padepokan Dayang Sumbi.....	71

4.1.3.1 Jumlah Kunjungan Instansi ke Padepokan Dayang Sumbi	71
4.1.3.2 Daya Tarik Instansi Menurut Informasi Mengenai Padepokan Dayang Sumbi	72
4.1.3.3 Pengalaman yang Didapat Setelah Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi	74
4.1.3.4 Alasan Instansi Memilih Padepokan Dayang Sumbi	75
4.2 Tanggapan Instansi Terhadap <i>Servicescape</i>	76
4.2.1 Tanggapan Instansi Terhadap <i>Ambient Conditions</i>	79
4.2.2 Tanggapan Instansi Terhadap <i>Spatial Layout and Functionality</i>	81
4.2.2 Tanggapan Instansi Terhadap <i>Signs, Symbol, and Artifacts</i>	84
4.3 Tanggapan Instansi Terhadap Keputusan Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi	86
4.4 Pengaruh <i>Servicescape</i> Terhadap Keputusan Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi	93
4.4.1 Hasil Pengujian Asumsi Regresi	93
4.4.1.1 Hasil Uji Asumsi Normalitas	93
4.4.1.2 Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas	95
4.4.1.3 Hasil Uji Asumsi Multikolinieritas	96
4.4.1.4 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	97
4.4.1.5 Pengujian Model FIT dengan Data (ANOVA/Ujia F)	99
4.4.1.6 Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikasi Secara Parsial (Uji t)	99
4.4.1.7 Model Persamaan Regresi Berganda Pengaruh <i>Servicescape</i> Terhadap Keputusan Berkunjung	101
4.5 Implikasi Hasil Penelitian	102
4.5.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik	102
4.5.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik	103

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan	105
5.2 Rekomendasi	107
DAFTAR PUSTAKA	109
DAFTAR LAMPIRAN	112



DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Hal
1.1	Data Kunjungan Wisatawan Nusantara ke Jawa Barat Tahun 2007-2010	2
1.2	Data Kunjungan Wisatawan Nusantara ke Kabupaten Bandung 2007-2010.....	4
1.3	Potensi Pariwisata di Kecamatan Cimenyan	5
1.4	Daftar Harga Paket Wisata di Padepokan Dayang Sumbi	6
1.5	Data Grup yang Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi Tahun 2008-2011.....	7
2.1	Elemen-elemen <i>Physical Evidence</i>	21
2.2	<i>Typology of Servicescape</i>	24
2.3	Penelitian Terdahulu yang Berkaitan dengan <i>Servicescape</i> Terhadap Keputusan Berkunjung.....	34
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	45
3.2	Jenis dan Sumber Data	48
3.3	Data Jumlah Instansi yang Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi	49
3.4	Daftar Instansi yang Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi Tahun 2011	49
3.5	Hasil Pengujian Validitas Variabel (X) <i>Servicescape</i> dan Variabel (Y) Keputusan Berkunjung.....	53
3.6	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel (X) <i>Servicescape</i> dan Variabel (Y) Keputusan Berkunjung.....	56
4.1	Nama Instansi dan Jenis Instansi Pengambil Keputusan Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi	65
4.2	Jenis Instansi Pengambil Keputusan Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	68
4.3	Jenis Instansi Pengambil Keputusan Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi Berdasarkan Usia dan Pendidikan Terakhir	70
4.4	Alasan Instansi memilih Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi	75
4.5	Rekapitulasi hasil penelien <i>servicescape</i>	78
4.6	Tanggapan Instansi Terhadap <i>Temperature</i>	79
4.7	Tanggapan Instansi Terhadap <i>Lighting</i>	80
4.8	Tanggapan Instansi Terhadap <i>Music</i>	81
4.9	Tanggapan Instansi Terhadap Tata Ruang	82

Diany Junita Chandra, 2013

Pengaruh *Servicescape* Terhadap Keputusan Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi Bandung
(Sensus Kepada Instansi yang Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi)

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

4.10 Tanggapan Intansi Terhadap Peralatan	82
4.11 Tanggapan Intansi Terhadap <i>Furniture</i>	83
4.12 Tanggapan Instansi Terhadap Fungsional.....	84
4.13 Tanggapan Instansi Terhadap <i>Signs</i>	85
4.14 Tanggapan Instansi Terhadap <i>Labels</i>	86
4.15 Rekapitulasi Keputusan Berkunjung	87
4.16 Tanggapan Intansi Terhadap Pilihan Produk	88
4.17 Tanggapan Instansi Terhadap Pilihan Merek	89
4.18 Tanggapan Instansi Terhadap Pilihan Penyalur.....	90
4.19 Tanggapan Instansi Terhadap Waktu Kunjungan	91
4.20 Tanggapan Instansi Terhadap Metode Pembayaran	92
4.21 Hasil Uji Asumsi Multikolinieritas	97
4.22 Hasil Analisis <i>Servicescape</i> Terhadap Keputusan Berkunjung	98
4.23 Hasil Output ANOVA	99
4.24 Hasil Analisis Koefisien Regresi	100

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Hal
2.1	<i>Four Service Characteristic</i>	14
2.2	Tiga Jenis Pemasaran Jasa	19
2.3	<i>Five-Stage Model of the Consumer Buying Process</i>	29
2.4	<i>Steps between Evaluation of Alternatives and a Purchase Decision</i>	31
2.5	Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Servicescape</i> Terhadap Keputusan Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi Bandung	39
2.6	Paradigma Penelitian Pengaruh <i>Servicescape</i> Terhadap Keputusan Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi Bandung	40
3.1	Regresi Berganda	60
4.1	Jenis Instansi Pengambil Keputusan Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi	67
4.2	Jenis Instansi Pengambil Keputusan Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	69
4.3	Jenis Instansi Pengambil Keputusan Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi Berdasarkan Usia dan Pendidikan Terakhir	71
4.4	Jumlah Kunjungan Instansi ke Padepokan Dayang Sumbi.....	72
4.5	Informasi mengenai Padepokan Dayang Sumbi	73
4.6	Pengalaman yang Didapat Setelah Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi.....	74
4.7	Tanggapan Pengunjung Terhadap <i>Servicescape</i>	77
4.8	Tanggapan Pengunjung Terhadap Keputusan Berkunjung	87
4.9	Histogram <i>Dependent Variable</i> Keputusan Berkunjung	94
4.10	<i>Normal Probability Plot</i>	95
4.11	Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas	96



Diany Junita Chandra, 2013

Pengaruh Servicescape Terhadap Keputusan Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi Bandung
(Sensus Kepada Instansi yang Berkunjung ke Padepokan Dayang Sumbi)

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