

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN HAK CIPTA	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMAKASIH	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis	8
1.4.2 Kegunaan Empiris	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Konsep Kepariwisata.....	9
2.1.1.1 Definisi Pariwisata	9
2.1.1.2 Konsep Pemasaran Pariwisata.....	11
2.1.1.3 Konsep Destinasi.....	11
2.1.1.4 Museum Sebagai Destinasi Pariwisata ...	12
2.1.2 Konsep <i>Perceived Quality</i>	15
2.1.2.1 Konsep <i>Perceived Quality</i> dalam <i>Tourism</i>	
<i>Marketing</i>	15
2.1.2.2 Definisi <i>Perceived Quality</i>	17
2.1.2.3 Dimensi <i>Perceived Quality</i>	18
2.1.3 Kepuasan Pengunjung.....	19
2.1.3.1 Definisi Kepuasan Pengunjung	19
2.1.3.2 Tipe Kepuasan dan Strategi Meningkatkan	
Kepuasan.....	20

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI
MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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

	2.1.3.3 Dimensi Kepuasan Pengunjung.....	22
	2.1.3.4 Pengukuran Kepuasan	23
2.1.4	Pengaruh <i>Perceived Quality</i> Terhadap Kepuasan Pengunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi	25
2.1.5	Orisinalitas Penelitian	26
2.1.6	Kerangka Pemikiran.....	28
2.1.8	Hipotesis	31
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....		33
3.1	Objek Penelitian	33
3.2	Metode Penelitian.....	33
3.2.1	Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan.....	33
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	34
3.2.3	Jenis dan Sumber Data	39
3.2.4	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	41
	3.2.4.1 Populasi	41
	3.2.4.2 Sampel.....	41
	3.2.4.3 Teknik Sampling	42
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data	43
3.2.6	Hasil Pengujian Validitas dan Reabilitas	45
	3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas	45
	3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	48
3.2.7	Rancangan Analisis Data	50
	3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif.....	51
	3.2.7.2 Regresi Berganda	51
	3.2.7.3 Pengujian Hipotesis.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		57
4.1	Profil, Karakteristik, dan Pengalaman Wisatawan	57
4.1.1	Profil Museum Mandala Wangsit Siliwangi	57
	4.1.1.1 Sejarah Singkat Museum Mandala Wangsit Siliwangi	58
4.1.2	Produk dan Jasa yang Ditawarkan.....	59
	4.1.2.1 Benda Koleksi Museum Mandala Wangsit Siliwangi	59
	4.1.2.2 Memandu Kunjungan Rombongan dan Pelaksanaan Museum Keliling.....	62

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI

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

4.1.3	Karakteristik dan Pengalaman Responden	64
4.1.3.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.1.3.2	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan dan Penghasilan Per Bulan	66
4.1.3.3	Pengalaman Responden Berdasarkan Bersama Siapa Berkunjung ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi	67
4.1.3.4	Pengalaman Responden Berdasarkan Asal Informasi Museum Mandala Wangsit Siliwangi...	68
4.1.3.5	Pengalaman Responden Berdasarkan Berapa Kali Berkunjung	69
4.2	Tanggapan Responden yang dirasakan (<i>Perceived</i>)	70
4.2.1	Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Interaction</i> di Museum Mandala Wangsit Siliwangi yang dirasakan (<i>Perceived</i>).....	70
4.2.2	Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Evidence</i> di Museum Mandala Wangsit Siliwangi yang dirasakan (<i>Perceived</i>).....	72
4.2.3	Tanggapan Responden Terhadap <i>Product Functionality</i> di Museum Mandala Wangsit Siliwangi yang dirasakan (<i>Perceived</i>).....	74
4.2.4	Tanggapan Responden Terhadap <i>Product Enrichment</i> di Museum Mandala Wangsit Siliwangi yang dirasakan (<i>Perceived</i>).....	76
4.2.5	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap Komponen Wisata Budaya yang dirasakan (<i>Perceived</i>).....	77
4.3	Tanggapan Responden yang diharapkan (<i>Expected</i>)	79
4.3.1	Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Interaction</i> di Museum Mandala Wangsit Siliwangi yang diharapkan (<i>Expected</i>).....	80
4.3.2	Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Evidence</i> di Museum Mandala Wangsit Siliwangi yang diharapkan (<i>Expected</i>)	81

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI

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

4.3.3	Tanggapan Respoden Terhadap <i>Product Functionality</i> di Museum Mandala Wangsit Siliwangi yang Diharapkan (<i>Expected</i>).....	83
4.3.4	Tanggapan Respoden Terhadap <i>Product Enrichment</i> di Museum Mandala Wangsit Siliwangi yang Diharapkan (<i>Expected</i>).....	84
4.3.5	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden <i>Perceived Quality</i> yang Diharapkan (<i>Expected</i>) ...	85
4.4	Kepuasan Responden Terhadap <i>Perceived Quality</i> di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	88
4.4.1	Kepuasan Responden Terhadap <i>Service Interaction</i> di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	88
4.4.2	Kepuasan Responden Terhadap <i>Service Evidence</i> di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	90
4.4.3	Kepuasan Responden Terhadap <i>Product Functionality</i> di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	91
4.4.4	Kepuasan Responden Terhadap <i>Product Enrichment</i> di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	92
4.4.5	Rekapitulasi Kepuasan Responden Terhadap <i>Perceived Quality</i> di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	93
4.5	Pengaruh <i>Perceived Quality</i> terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	95
4.5.1	Hasil Asumsi Regresi	95
4.5.1.1	Hasil Uji Asumsi Normalitas	95
4.5.1.2	Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas	96
4.5.1.3	Hasil Uji Asumsi Autokorelasi	97
4.5.1.4	Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas	97
4.5.1.5	Hasil Uji Linearitas	98
4.5.1.6	Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	99
4.5.1.7	Hasil Uji Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Simultan (UJI F).....	101

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI

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

4.5.1.8 Hasil Uji Hipotesis dan Uji Signifikansi secara Parsial (Uji T)	101
4.5.1.9 Model Persamaan Regresi Linier Berganda <i>Service Interaction, Service Evidence, Product Functionality, Product Enrichment Terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Mandala Wangsit Siliwangi</i>	103
4.6 Implikasi Hasil Temuan Penelitian.....	104
4.6.1 Implikasi Temuan Bersifat Teoritis	104
4.6.2 Implikasi Temuan yang Bersifat Empiris	105
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	107
5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Rekomendasi	109
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI
MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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

DAFTAR TABEL

1.1	Daftar Nama-Nama Museum Di Kota Bandung Tahun 2018.....	2
1.2	Perbandingan Tingkat Kunjungan Pengunjung Museum Mandala Wangsit Siliwangi Tahun 2014 – 2017	3
2.1	Definisi <i>Perceived Quality</i> Menurut Para Ahl.....	17
2.2	Definisi Kepuasan Pengunjung Menurut Para Ahli	19
2.3	Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen	20
2.4	Penelitian Terdahulu yang Berkaitan dengan <i>Perceived Quality</i> dan Kepuasan Pengunjung	26
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	35
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	40
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.4	Hasil Pengujian Validitas.....	46
3.5	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	50
3.6	Interpretasi Koefisien Korelasi	54
4.1	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	64
4.2	Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pendidikan dan Rata-Rata Uang Saku Per Bulan	65
4.3	Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Interaction</i> Di Museum Mandala Wangsit Siliwangi Yang Dirasakan (<i>Perceived</i>).....	70
4.4	Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Evidence</i> Di Museum Mandala Wangsit Siliwangi Yang Dirasakan (<i>Perceived</i>).....	72
4.5	Tanggapan Responden Terhadap <i>Product Functionality</i> Di Museum Mandala Wangsit Siliwangi Yang Dirasakan (<i>Perceived</i>).....	74
4.6	Tanggapan Responden Terhadap <i>Product Enrichment</i> Di Museum Mandala Wangsit Siliwangi Yang Dirasakan (<i>Perceived</i>).....	76
4.7	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap <i>Perceived Quality</i> Yang Dirasakan (<i>Perceived</i>)	77
4.8	Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Interaction</i> Di Museum Mandala Wangsit Siliwangi Yang Diharapkan (<i>Expected</i>).....	80
4.9	Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Evidence</i> Di Museum Mandala Wangsit Siliwangi Yang Diharapkan (<i>Expected</i>).....	81
4.10	Tanggapan Responden Terhadap <i>Product Functionality</i> Di Museum Mandala Wangsit Siliwangi Yang Diharapkan (<i>Expected</i>)	83

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI

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

4.11	Tanggapan Responden Terhadap <i>Product Enrichment</i> Di Museum Mandala Wangsit Siliwangi Yang Diharapkan (<i>Expected</i>).....	84
4.12	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden <i>Perceived Quality</i> Yang Diharapkan (<i>Expected</i>)	86
4.13	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan <i>Service Interaction</i> Di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	89
4.14	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan <i>Service Evidence</i> Di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	90
4.15	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan <i>Product Functionality</i> Di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	91
4.16	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan <i>Product Enrichment</i> Di Museum Mandala Wangsit Siliwangi	92
4.17	Rekapitulasi Kepuasan Responden Terhadap <i>Perceived Quality</i> ...	93
4.18	Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	94
4.19	Hasil Uji Asumsi Normalitas Dengan Menggunakan Kolmogorov Smirnov	95
4.20	Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas	96
4.21	Hasil Uji Asumsi Autokorelasi	97
4.22	Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas	98
4.23	Hasil Uji Asumsi Linearitas.....	99
4.24	Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	100
4.25	Hasil Uji Hipotesis dan Uji Signifikansi secara Simultan (Uji F)...	101
4.26	Hasil Uji Hipotesis dan Uji Signifikansi secara Parsial (Uji T).....	102

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI

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

DAFTAR GAMBAR

1.1 Hasil Pra Penelitian Kepuasan Pengunjung Di Museum Mandala Wangsit Siliwangi.....	4
2.1 <i>Reprinted With The Permission Of The Free Press</i>	16
2.2 Pengaruh Ekspektasi Pra-Pembelian dan Persepsi Kinerja Purna Beli.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Perceived Quality</i> Terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Mandala Wangsit Siliwangi.....	30
2.4 Paradigma Penelitian Pengaruh <i>Perceived Quality</i> Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Mandala Wangsit Siliwangi.....	31
3.1 Regresi Linier Berganda	55
4.1 Logo Kodam Siliwangi.....	57
4.2 Struktur Organisasi Museum Mandala Wangsit Siliwangi	58
4.3 Pemanduan Kunjungan Rombongan.....	63
4.4 Museum Keliling Mandala Wangsit Siliwangi	63
4.5 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Usia	65
4.6 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pendidikan Dan Rata-Rata Uang Saku Per Bulan	67
4.7 Bersama Siapa Wisatawan Berkunjung	67
4.8 Informasi Untuk Museum Mandala Wangsit Siliwangi.....	68
4.9 Berapa Kali Kunjungan Ke Museum Mandala Wangsit Siliwangi	69
4.10 <i>Perceived Quality</i> Yang Dirasakan Pada Garis Kontinum	79
4.11 <i>Perceived Quality</i> Yang Diharapkan Pada Garis Kontinum.....	87

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI

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

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Karakteristik Responden
- Lampiran 2. Pengalaman Responden
- Lampiran 3. Data Variabel X dan Y
- Lampiran 4. MSI Variabel X dan Y
- Lampiran 5. *Output* Validitas dan Reliabilitas X
- Lampiran 6. *Output* Validitas dan Reliabilitas Y
- Lampiran 7. *Output* Regresi Linear Berganda
- Lampiran 8. Progress Bimbingan
- Lampiran 9. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 10. Benda Koleksi Museum Mandala Wangsit Siliwangi

Cynthiawati Suci Suryani, 2018

**PENGARUH PERCEIVED QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI
MUSEUM MANDALA WANGSIT SILIWANGI**

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