

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Kegunaan Penelitian .....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>15</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	15
2.1.1 <i>Service Delivery</i> .....	15
2.1.1.1 <i>Service Delivery</i> bagian dari Pemasaran Jasa .....	15
2.1.1.2 <i>Service Delivery</i> bagian dari <i>Consumer Behavior</i> .....	21
2.1.1.3 Konsep <i>Outbound</i> .....	25
2.1.1.4 Konsep <i>Service Delivery</i> .....	29
2.1.1.5 Penyebab Kegagalan <i>Service Delivery</i> .....	38
2.1.1.6 Dimensi <i>Service Delivery</i> .....	40
2.1.2 Kepuasan Wisatawan.....	41
2.1.2.1 Definisi Kepuasan Wisatawan .....	41
2.1.2.2 Tipe Kepuasan Wisatawan.....	52
2.1.2.3 Model Pengukuran Kepuasan Wisatawan.....	53
2.1.3 Pengaruh <i>Service Delivery</i> terhadap Kepuasan Wisatawan.....	57
2.1.4 Resume Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian.....	64
2.2 Kerangka Pemikiran .....	66

2.3 Hipotesis .....	71
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>73</b>
3.1 Objek Penelitian .....	73
3.2 Metode Penelitian .....	73
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan.....	75
3.2.2 Operasional Variabel .....	75
3.2.3 Jenis dan Sumber Data .....	86
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	88
3.2.4.1 Populasi.....	88
3.2.4.2 Sampel.....	89
3.2.4.3 Teknik Sampling .....	90
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....	92
3.2.6 Hasil Pengujian Realibilitas dan Validitas .....	94
3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas.....	94
3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	101
3.2.7 Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	103
3.2.7.1 Rancangan Analisis Data .....	105
3.2.7.2 Pengujian Hipotesis .....	112
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>116</b>
4.1 Profil Perusahaan dan Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah .....	116
4.1.1 Profil Perusahaan.....	116
4.1.1.1 Identitas Perusahaan.....	116
4.1.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan .....	116
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan .....	120
4.1.2 Profil Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.....	121
4.1.2.1 Profil Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Berdasarkan Karakteristik Identitas Responden .....	122

4.1.2.2 Profil Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Berdasarkan Karakteristik Pengalaman Responden.....	131
4.1.3 Keterkaitan Profil Wisatawan yang Menggunakan Paket Paket <i>Outbound</i> di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Baik Dilihat dari Identitas Responden Maupun Dilihat Dari Pengalaman Responden.....	137
4.2 Implementasi <i>Service Delivery</i> yang Diterima ( <i>Perceived</i> ) Wisatawan yang Menggunakan Paket <i>Outbound</i> di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan .....	140
4.2.1 Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>Service Facilities</i> di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.....	141
4.2.2 Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>Personnel</i> di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.....	147
4.2.3 Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>Roles</i> di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.....	153
4.2.4 Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>Scripts</i> di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.....	157
4.2.5 Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Terhadap Program <i>Service Delivery</i> yang Diterima ( <i>Perceived</i> ) .....	164
4.3 Implementasi <i>Service Delivery</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) Wisatawan yang Menggunakan Paket <i>Outbound</i> di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan .....	164
4.3.1 Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>Service Facilities</i> di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.....	165
4.3.2 Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>Personnel</i> di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.....	171
4.3.3 Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>Roles</i> di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.....	176

4.3.4	Tanggapan Wisatawan Terhadap <i>Scripts</i> di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.....	180
4.3.5	Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Terhadap Program <i>Service Delivery</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) .....	187
4.4	Kepuasan Wisatawan yang Menggunakan Paket <i>Outbound</i> di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan .....	188
4.4.1	Kepuasan Wisatawan antara yang Diharapkan Dengan yang Diterima .....	188
4.5	Hasil Uji Asumsi Variabel.....	192
4.5.1	Pengujian Asumsi Regresi .....	192
4.5.1.1	Hasil Uji Asumsi Normalitas .....	192
4.5.1.2	Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas .....	195
4.5.1.3	Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas .....	196
4.5.2	Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi .....	196
4.5.3	Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F) .....	198
4.5.4	Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji t).....	199
4.5.5	Model Persamaan Regresi Berganda Pengaruh <i>Service Delivery</i> terhadap Kepuasan Wisatawan yang Menggunakan Paket <i>Outbound</i> di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.....	202
4.6	Hasil Uji Asumsi Sub Variabel .....	203
4.7	Implikasi Hasil Penelitian.....	205
4.7.1	Temuan Penelitian Bersifat Teoritik .....	205
4.7.2	Temuan Penelitian Bersifat Empirik .....	206
<b>BAB III</b>	<b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	208
5.1	Kesimpulan.....	208
5.2	Rekomendasi .....	209

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xx</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>xx ii</b>



## DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Hal
1.1	Pertumbuhan Wisatawan Mancanegara dan Wisatawan Nusantara ke Objek Wisata Di Provinsi Jawa Barat Tahun 2006-2010 .....	2
1.2	Data Pengunjung Objek Wisata Kabupaten Kuningan Tahun 2009-2011.....	5
1.3	Data Pengunjung Wisatawan Nusantara Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Tahun 2005-2011 .....	6
1.4	Paket <i>Outbound</i> di Objek Wisata Linggarjati Indah .....	8
1.5	Persentase Wisatawan yang Menggunakan Paket <i>Outbound</i> di Objek Wisata Linggarjati Indah.....	8
2.1	<i>The Three Stages Model Service Consumption</i> .....	23
2.2	Definisi <i>Service Delivery</i> Menurut Beberapa Ahli .....	35
2.3	Definisi Kepuasan Wisatawan Menurut Beberapa Ahli .....	41
2.4	Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen .....	52
2.5	Kriteria Kepuasan Wisatawan .....	56
2.6	Penelitian Terdahulu yang Berkaitan dengan Masalah Penelitian .....	66
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	76
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	87
3.3	Populasi Penelitian.....	89
3.4	Jumlah Proporsional Sampel Responden Penelitian .....	90
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	93
3.6	Pedoman Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	96
3.7	Hasil Pengujian Validitas.....	96
3.8	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	103
4.1	Tarif Fasilitas Objek Wisata Linggarjati Indah.....	120
4.2	Profil Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Berdasarkan Asal Kota.....	122
4.3	Profil Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	124
4.4	Profil Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Berdasarkan Usia .....	125

4.5	Profil Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Berdasarkan Pekerjaan .....	126
4.6	Profil Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	128
4.7	Profil Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Berdasarkan Uang Saku/Pendapatan Perbulan .....	129
4.8	Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Frekuensi Berkunjung ke Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.....	131
4.9	Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Sumber Informasi Mengenai Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.....	132
4.10	Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Alasan Wisatawan Berkunjung ke Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan .....	134
4.11	Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Alasan Wisatawan Memilih Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.....	135
4.12	Komposisi Wisatawan yang Menggunakan Paket <i>Outbound</i> Di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Dilihat Dari Usia dan Jenis Kelamin .....	137
4.13	Komposisi Wisatawan yang Menggunakan Paket <i>Outbound</i> Di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Dilihat Dari Pekerjaan dan Uang Saku/Pendapatan Perbulan .....	139
4.14	Tanggapan Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Terhadap <i>Service Facilities</i> .....	141
4.15	Tanggapan Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Terhadap <i>Personnel</i> .....	147
4.16	Tanggapan Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Terhadap <i>Roles</i> .....	153
4.17	Tanggapan Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Terhadap <i>Scripts</i> .....	157
4.18	Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Mengenai Program <i>Service Delivery</i> yang Diterima ( <i>Perceived</i> ).....	164



4.19	Tanggapan Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Terhadap <i>Service Facilities</i> .....	165
4.20	Tanggapan Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Terhadap <i>Personnel</i> .....	171
4.21	Tanggapan Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Terhadap <i>Roles</i> .....	176
4.22	Tanggapan Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Terhadap <i>Scripts</i> .....	180
4.23	Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Mengenai Program <i>Service Delivery</i> yang Diharapkan ( <i>Expected</i> ) .....	187
4.24	Tanggapan Wisatawan yang Menggunakan Paket <i>Outbound</i> di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Terhadap Kepuasan Dari Program <i>Service Delivery</i> .....	189
4.25	Hasil Uji Multikolinearitas.....	196
4.26	<i>Output</i> Pengaruh <i>Service Delivery</i> Terhadap Kepuasan Wisatawan yang Menggunakan Paket <i>Outbound</i> di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan .....	197
4.27	<i>Output</i> ANOVA .....	198
4.28	<i>Output</i> Koefisien Regresi.....	199
4.29	Matriks Korelasi Antar Variabel <i>Service Delivery</i> Dengan Kepuasan .....	203



## DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Hal
1.1	Persentase Kunjungan Wisatawan Berdasarkan Atraksi Wisata Di Objek Wisata Linggarjati Indah.....	7
1.2	Persentase Kepuasan Wisatawan Dalam Menggunakan Paket <i>Outbound</i> Di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan .....	10
2.1	<i>Four Service Characteristic</i> .....	16
2.2	Tiga Jenis Pemasaran Jasa .....	17
2.3	<i>Level of Customer Contact with Service Organizations</i> .....	30
2.4	<i>The Servuction Model</i> .....	33
2.5	<i>The Gaps Model</i> .....	38
2.6	Model Kepuasan Pelanggan .....	43
2.7	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pelanggan Terhadap Jasa .....	46
2.8	<i>An Expectancy Disconfirmation Approach To Satisfaction</i> .....	51
2.9	Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Service Delivery</i> terhadap Kepuasan Wisatawan dalam Menggunakan Paket <i>Outbound</i> Di Objek Wisata Linggarjati Indah.....	70
2.10	Paradigma Penelitian Pengaruh <i>Service Delivery</i> terhadap Kepuasan Wisatawan dalam Menggunakan Paket <i>Outbound</i> Di Objek Wisata Linggarjati Indah.....	71
3.1	Regresi Berganda .....	109
4.1	Profil Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Berdasarkan Asal Kota.....	123
4.2	Profil Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	124
4.3	Profil Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Berdasarkan Usia .....	126
4.4	Profil Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Berdasarkan Pekerjaan .....	123
4.5	Profil Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	129

4.6	Profil Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Berdasarkan Uang Saku/Pendapatan Perbulan .....	130
4.7	Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Frekuensi Berkunjung ke Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.....	132
4.8	Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Sumber Informasi Mengenai Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.....	133
4.9	Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Alasan Wisatawan Berkunjung ke Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.....	135
4.10	Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Alasan Wisatawan Memilih Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan.....	136
4.11	Komposisi Wisatawan yang Menggunakan Paket <i>Outbound</i> Di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Dilihat Dari Usia dan Jenis Kelamin.....	138
4.12	Komposisi Wisatawan yang Menggunakan Paket <i>Outbound</i> Di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Dilihat Dari Pekerjaan dan Uang Saku/Pendapatan Perbulan .....	140
4.13	Garis Kontinum Tanggapan Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Terhadap <i>Service Facilities</i> .....	147
4.14	Garis Kontinum Tanggapan Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Terhadap <i>Personnel</i> .....	152
4.15	Garis Kontinum Tanggapan Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Terhadap <i>Roles</i> .....	156
4.16	Garis Kontinum Tanggapan Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Terhadap <i>Scripts</i> .....	163
4.17	Garis Kontinum Tanggapan Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Terhadap <i>Service Facilities</i> .....	170
4.18	Garis Kontinum Tanggapan Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Terhadap <i>Personnel</i> .....	175
4.19	Garis Kontinum Tanggapan Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Terhadap <i>Roles</i> .....	180

4.20	Garis Kontinum Tanggapan Wisatawan Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan Terhadap <i>Scripts</i> .....	186
4.21	<i>Histogram Dependent Variable</i> Kepuasan Wisatawan yang Menggunakan Paket <i>Outbound</i> Di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan .....	193
4.22	<i>Normal Probability Plot</i> .....	194
4.23	Uji Asumsi Heteroskedastisitas.....	195

