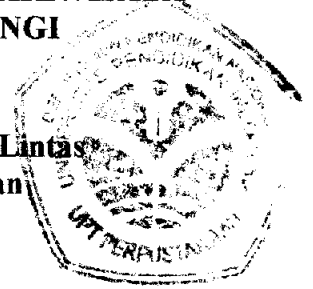


**PENGARUH DIVERSIFIKASI KONSENTRIK PRODUK PARIWISATA
TERHADAP PROSES KEPUTUSAN MENGUNJUNGI
KEBUN BINATANG BANDUNG**

**(Survei Pada Pengunjung Objek Wisata Taman Lalu Lintas
Ade Irma Suryani, Museum Geologi Bandung, dan
Museum Negeri Sri Baduga Bandung)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Menempuh Ujian Sidang Sarjana Pendidikan
Program Pendidikan Tata Niaga
Jurusan Pendidikan Ekonomi**



Oleh:

**DINE GUSTINI
033356**

**FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2008**


LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH DIVERSIFIKASI KONSENTRIK PRODUK PARIWISATA
TERHADAP PROSES KEPUTUSAN MENGUNJUNGI
KEBUN BINATANG BANDUNG**

**(Survei Pada Pengunjung Objek Wisata Taman Lalu Lintas
Ade Irma Suryani, Museum Geologi Bandung, dan
Museum Negeri Sri Baduga Bandung)**

Skripsi ini Disetujui dan Disahkan Oleh:

Pembimbing I



Dr. H. Agus Rahayu, M.Si.
NIP. 131 664 382

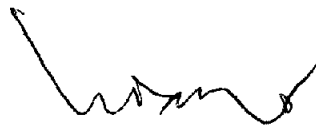
Pembimbing II



Drs. Rd. Dian Herdiana Utama, M.Si.
NIP. 132 044 355

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi
FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia



Dr. H. Edi Suryadi, M.Si.
NIP. 131 626 694

Ketua Program Studi
Pendidikan Tata Niaga



Dr. Ratih Hurriyati, M.Si.
NIP. 132 044 284

Tanggung Jawab Yuridis
Ada Pada Penulis



Dine Gustini
NIM. 033356

Dan katakanlah, "Ya Tuhanku, masukkanlah aku ke tempat masuk yang benar dan keluarkanlah aku dari jalan keluar yang benar, dan datangkanlah kepadaku dari sisi-Mu kekuatan yang menolong".
(Q.S. Al-Israa, ayat 80)

Ketika kehendakmu tak sejalan dengan kehendak-Nya, biarkanlah kehendak-Nya yang berjalan atas hidupmu, karena kehendak-Nya adalah kebaikan untukmu. Ketika inginmu tak sesuai dengan ingin-Nya, biarkanlah ingin-Nya menjadi skenario terbaik bagi hidupmu, karena Dia Maha Tahu segala hal tentang dirimu...

Kupersembahkan skripsi ini dengan rasa cinta yang tulus bagi Ibu, Bapak (Alm), serta kakak-kakak dan keponakan-keponakanku tersayang

Skripsi ini diuji pada:

Hari/Tanggal : Rabu/05 Maret 2008
Waktu : 08.00 – 17.00 WIB
Tempat : Lab. Program Studi Pendidikan Tata Niaga Jurusan
Pendidikan Ekonomi Gedung Garnadi Prawirosudirdjo
FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia

Panitia ujian terdiri dari:

1. Ketua : **Prof. Dr. H. Suwarma Al Muchtar, SH., M.Pd.**
(NIP. 130 679 675)
2. Sekretaris : **Dr. H. Edi Suryadi, M.Si.**
(NIP. 131 626 694)
3. Anggota : **Dr. H. Aim Abdulkarim, M.Pd. (Pembantu Dekan I)**
(NIP. 131 567 564)
Dr. Ratih Hurriyati, M.Si. (Ketua Program)
(NIP. 132 044 284)
4. Penguji : **Prof. Dr. H. Buchari Alma, M.Pd. (Penguji I)**
(NIP. 130 235 085)
Lili Adi Wibowo, S.Sos., S.Pd., MM. (Penguji II)
(NIP. 132 231 600)
Ridwan Purnama, S.H., M.Si. (Penguji III)
(NIP. 131 760 813)



ABSTRAK

Dine Gustini, 033356, “Pengaruh Diversifikasi Konsentrik Produk Pariwisata Terhadap Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung (Survei Pada Pengunjung Objek Wisata Taman Lalu Lintas Ade Irma Suryani, Museum Geologi Bandung, dan Museum Negeri Sri Baduga Bandung)”.

Industri pariwisata di Indonesia perlu dikembangkan karena industri pariwisata merupakan suatu sektor yang memiliki banyak kaitan dengan sektor-sektor lain. Dengan dikembangkannya sektor pariwisata maka akan turut memacu sektor lain. Selain itu, Pengembangan sektor pariwisata membantu dalam penciptaan lapangan pekerjaan dan peningkatan pendapatan masyarakat serta memperkenalkan seni bangsa Indonesia dalam rangka melestarikan nilai-nilai budaya yang ada kepada para wisatawan. Selanjutnya, kegiatan pengembangan sektor pariwisata ini diharapkan dapat meningkatkan penerimaan devisa negara. Setiap daerah di Indonesia memiliki banyak objek wisata salah satunya adalah kota Bandung yang merupakan pusat aktivitas rakyat Jawa Barat. Kota Bandung sudah menjadi tujuan wisata baik domestik maupun mancanegara sejak era kolonialisme Belanda. Salah satu objek wisata yang ada di Kota Bandung adalah Kebun Binatang Bandung. Selama tahun 2003-2007, Kebun Binatang Bandung mengalami penurunan jumlah pengunjung yang disebabkan rendahnya diversifikasi konsentrik produk pariwisata pada Kebun Binatang Bandung.

Masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran diversifikasi konsentrik produk pariwisata Kebun Binatang Bandung, bagaimana gambaran proses keputusan mengunjungi Kebun Binatang Bandung, dan seberapa besar pengaruh langsung dan tidak langsung diversifikasi konsentrik produk pariwisata melalui *attractions, accommodations, refreshment/catering (food and drink), supporting facilities, transportation facilities, dan other infrastructure* terhadap proses keputusan mengunjungi Kebun Binatang Bandung.

Objek yang diteliti adalah pengunjung objek wisata Taman Lalu Lintas Ade Irma Suryani, Museum Geologi Bandung, dan Museum Negeri Sri Baduga Bandung yang berusia di atas 15 tahun yang mengetahui tentang Kebun Binatang Bandung dan pernah berkunjung ke Kebun Binatang Bandung. Metode yang digunakan adalah *explanatory survei* dengan jenis penelitian *deskriptif* dan *verifikatif*. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, angket, dan studi kepustakaan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) yang dibantu dengan *software SPSS 11,5 for window*.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh diversifikasi konsentrik produk pariwisata terhadap proses keputusan mengunjungi Kebun Binatang Bandung dengan total pengaruh 96,42%. Sedangkan sisanya sebesar 3,58% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk ke dalam penelitian ini.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrohim,

Disertai dengan harapan akan ridho Allah SWT, dan rasa syukur atas nikmat-Nya yang tidak terhingga, *Alhamdulillah* penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, walaupun dalam bentuk yang sangat sederhana. Sholawat dan salam tidak lupa penulis sampaikan kepada junjungan alam, Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat, dan sekalian umatnya yang bertakwa.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Diversifikasi Konsentrik Produk Pariwisata Terhadap Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung (Survei Pada Pengunjung Objek Wisata Taman Lalu Lintas Ade Irma Suryani, Museum Geologi Bandung, dan Museum Negeri Sri Baduga Bandung)”** ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian sidang sarjana pendidikan pada Program Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis menyadari pembuatan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu segala kritik serta saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkepentingan dengan skripsi ini, Amin.

Bandung, Pebruari 2008

Penulis



UCAPAN TERIMA KASIH

Penyelesaian skripsi ini merupakan anugerah dari Allah SWT yang patut penulis syukuri. Tanpa rahmat dan karunia-Nya sangatlah mustahil do'a dan ikhtiar penulis selama ini dapat terkabul. Untuk itu penulis panjatkan rasa syukur yang tak terhingga pada Allah SWT, pada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, keluarganya, para sahabatnya serta para pengikutnya.

Penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sunaryo Kartadinata, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. H. Suwarma Al Muchtar, SH. M.Pd., selaku Dekan FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Bapak Dr. H. Edi Suryadi, M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Ibu Dr. Ratih Hurriyati, M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia.
5. Bapak Lili Adi Wibowo, S.Sos, S.Pd, M.M., selaku Tim Pertimbangan dan Pembimbing Skripsi (TPPS) Program Studi Pendidikan Tata Niaga FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia.
6. Bapak Dr. H. Agus Rahayu, M.Si., selaku Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan pada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Bapak Drs. Rd. Dian Herdiana Utama, M.Si., selaku Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Staf Pengajar di lingkungan Jurusan Pendidikan Ekonomi, khususnya Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
9. Bapak Dadang Danumihardja selaku Kepala Bagian Umum Yayasan Margasatwa Tamansari Kebun Binatang Bandung yang telah mengizinkan penulis untuk mengadakan penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh pengunjung objek wisata Taman Lalu Lintas Ade Irma Suryani, Museum Geologi Bandung, dan Museum Negeri Sri Baduga Bandung yang telah membantu dalam mengisi daftar angket yang penulis sebarakan dalam rangka memperoleh data dari responden.
11. Yang tercinta ibu yang dengan sabar memberikan dorongan, perhatian, bimbingan dan do'a kepada penulis, serta bapak (Alm) yang selalu ada di hati penulis selamanya.
12. Pak Nana, A Deni, A Indra, Teh Ika, Teh Ina, Yuli, Bi Neneng, Ma Ai, Bi Eulis, yang selalu memberikan dorongan serta do'a kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini.
13. Keponakan-keponakan tercinta: Daffa dan Nailah serta Raihan, semoga skripsi ini dapat menjadi motivasi bagi mereka untuk lebih giat belajar di masa depan.
14. Muhamad Abdul Salam, S.T., yang telah memberikan dorongan, perhatian serta do'a kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini.

15. Andri yang telah memberikan dorongan, bantuan, perhatian serta do'a kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini.
16. Sri Setiawati, S.Pd., yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat serta memberikan dorongan dan bantuan kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini.
17. Sahabat-sahabat penulis: Linda serta teman-teman kosan yang banyak membantu dan memberikan dorongan kepada penulis dalam segala hal.
18. Rekan-rekan mahasiswa Program Pendidikan Tata Niaga angkatan 2003 yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu atas suka dan duka selama perkuliahan sampai selesainya kebersamaan di bangku kuliah.
19. Semua pihak tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga kebaikan, kemurahan hati dan do'a dari semuanya dibalas berlipat ganda oleh Allah SWT. Amin.

Bandung, Pebruari 2008

Penulis
Dine Gustini



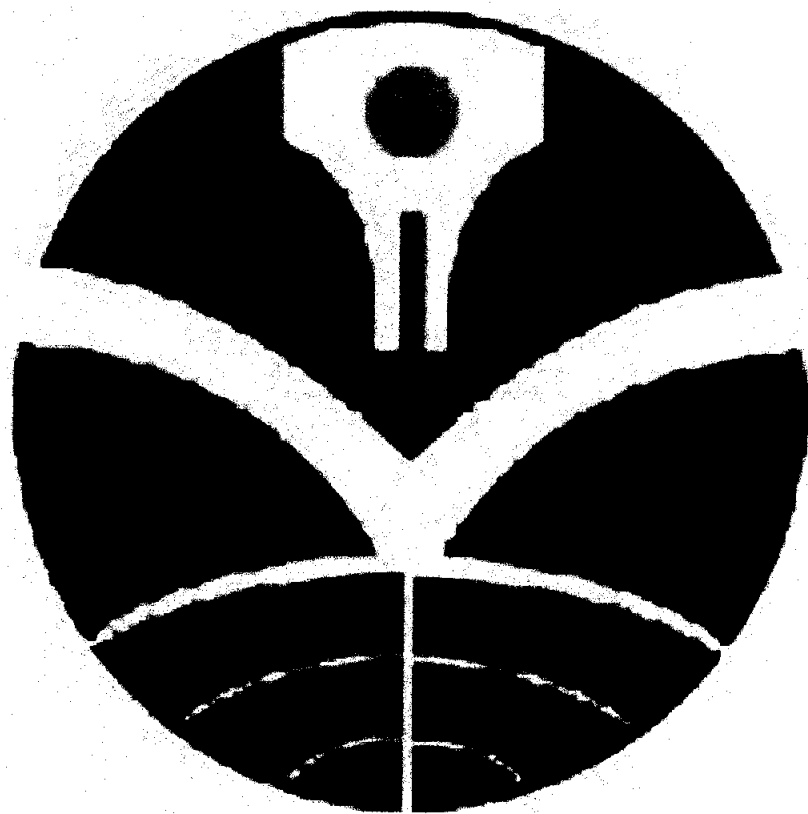
DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Penelitian.....	14
1.2.1 Identifikasi Penelitian.....	14
1.2.2 Rumusan Penelitian.....	15
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	16
1.3.1 Tujuan Penelitian	16
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	16
1.4 Kerangka Pemikiran	18
1.5 Asumsi	28
1.6 Hipotesis.....	29
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1 Ruang Lingkup Pemasaran.....	31
2.1.1 Pengertian Pemasaran	31
2.1.2 Pengertian Jasa.....	32
2.1.3 Karakteristik Jasa	34
2.1.4 Klasifikasi jasa	35
2.1.5 Jenis-jenis Jasa	38
2.1.6 Bauran Pemasaran Jasa	40
2.2 Produk	45
2.2.1 Pengertian Produk	45
2.2.2 Level/Tingkatan Produk.....	47

2.2.3 Klasifikasi Produk.....	48
2.2.4 Produk Jasa.....	50
2.2.5 Bauran Produk Jasa.....	52
2.2.6 Dimensi Bauran Produk Jasa.....	54
2.2.7 Diversifikasi Produk Jasa.....	56
2.2.8 Diversifikasi Konsentrik Produk Pariwisata.....	59
2.2.8.1 Pengertian Produk Pariwisata.....	59
2.2.8.2 Ciri-Ciri Produk Pariwisata.....	60
2.2.8.3 Pengertian Diversifikasi Konsentrik Produk Pariwisata.....	61
2.2.8.4 Dimensi Diversifikasi Konsentrik Produk Pariwisata.....	62
2.3 Perilaku Konsumen.....	65
2.3.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	65
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian.....	66
2.3.3 Motivasi Orang Melakukan Perjalanan.....	70
2.3.4 Proses Keputusan Pembelian Jasa.....	73
2.3.5 Tahap-Tahap Dalam Proses Keputusan Pembelian Jasa.....	74
2.4 Pengaruh Diversifikasi Konsentrik Produk Pariwisata Terhadap Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung.....	79
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian.....	81
3.2 Metode Penelitian.....	82
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan.....	82
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	83
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	88
3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	89
3.2.4.1 Populasi.....	89
3.2.4.2 Sampel.....	90
3.2.4.3 Teknik Sampling.....	92
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	95

3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	97
3.2.6.1 Pengujian Validitas.....	97
3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas	100
3.2.7 Teknik Analisis Data.....	101
3.2.7.1 Analisis Deskriptif	102
3.2.7.2 Analisis Verifikatif	103
3.2.8 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	110
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Profil Kebun Binatang Bandung	113
4.1.1 Sejarah Singkat Kebun Binatang Bandung	113
4.1.2 Struktur Organisasi Kebun Binatang Bandung.....	116
4.2 Analisis Karakteristik dan Pengalaman Responden Kebun Binatang Bandung	118
4.2.1 Karakteristik Responden	118
4.2.2 Pengalaman Responden	125
4.2.3 Keterkaitan Karakteristik dengan Pengalaman Responden ...	135
4.3 Gambaran Variabel Penelitian.....	153
4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Diversifikasi Konsentrik Produk Pariwisata	153
4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	174
4.3.3 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	190
4.4 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	195
4.4.1 Pengaruh Diversifikasi Konsentrik Produk Pariwisata Terhadap Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung.....	195
4.4.1.1 Pengaruh <i>Attractions</i> Terhadap Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung.....	199
4.4.1.2 Pengaruh <i>Accommodations</i> Terhadap Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung.....	201

4.4.1.3 Pengaruh <i>Refreshment/Catering (Food and Drink)</i> Terhadap Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	202
4.4.1.4 Pengaruh <i>Supporting Facilities</i> Terhadap Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung.....	204
4.4.1.5 Pengaruh <i>Transportation Facilities</i> Terhadap Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung.....	205
4.4.1.6 Pengaruh <i>Other Infrastructure</i> Terhadap Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung.....	207
4.5 Pembahasan	211
4.5.1 Pengaruh Langsung dan Tidak langsung Diversifikasi Konsentrik Produk Pariwisata Terhadap Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang	211
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
5.1 Kesimpulan.....	213
5.2 Rekomendasi	214
DAFTAR PUSTAKA	218
LAMPIRAN-LAMPIRAN	221



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Kunjungan Wisatawan ke Kota Bandung.....	3
Tabel 1.2	Data Objek Wisata di Kota Bandung Tahun 2007.....	5
Tabel 1.3	Daftar Jumlah Pengunjung Kebun Binatang Bandung Berdasarkan Jumlah Karcis Masuk Yang Terjual.....	8
Tabel 1.4	Persepsi Responden Para Penelitian Mengenai Keragaman Produk Wisata Yang Ditawarkan Kebun Binatang Bandung.....	10
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	84
Tabel 3.2	Jenis dan Sumber Data.....	88
Tabel 3.3	Populasi Pengunjung Taman Lalu Lintas Ade Irma Suryani, Museum Geologi Bandung, dan Museum Negeri Sri Baduga Bandung	90
Tabel 3.4	Penyebaran Proposisi Sampel Pengunjung Taman Lalu Lintas Ade Irma Suryani, Museum Geologi Bandung, dan Museum Negeri Sri Baduga Bandung.....	94
Tabel 3.5	Teknik Pengumpulan Data dan Tujuan Penelitian.....	96
Tabel 3.6	Koefisien Korelasi.....	98
Tabel 3.7	Pengujian Validitas Instrumen Penelitian	99
Tabel 3.8	Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian	101
Tabel 3.9	Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Responden	102
Tabel 3.10	Klasifikasi Koefisien Korelasi	111
Tabel 3.11	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi	112
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia ..	118
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Pendidikan Terakhir.....	121
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal dan Penghasilan	123
Tabel 4.4	Pengalaman Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Perbulan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	126

Tabel 4.5	Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	129
Tabel 4.6	Pengalaman Responden Berdasarkan Siapa Yang Diajak Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	131
Tabel 4.7	Pengalaman Responden Berdasarkan Rata-Rata Perbulan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	133
Tabel 4.8	Keterkaitan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Rata-Rata Pengeluaran Perbulan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung..	135
Tabel 4.9	Keterkaitan Responden Berdasarkan Usia dan Alasan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	138
Tabel 4.10	Keterkaitan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Rata-Rata Perbulan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	140
Tabel 4.11	Keterkaitan Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Rata-Rata Pengeluaran Perbulan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	141
Tabel 4.12	Keterkaitan Responden Berdasarkan Daerah Asal dan Siapa Yang Diajak ke Kebun Binatang Bandung.....	144
Tabel 4.13	Keterkaitan Responden Berdasarkan Daerah Asal dan Rata-Rata Perbulan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	146
Tabel 4.14	Keterkaitan Responden Berdasarkan Penghasilan dan Rata-Rata Pengeluaran Perbulan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung..	149
Tabel 4.15	Keterkaitan Responden Berdasarkan Penghasilan dan Rata-Rata Pengeluaran Perbulan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung..	151
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Terhadap <i>Attractions</i> Kebun Binatang Bandung	155
Tabel 4.17	Skor Ideal Dimensi <i>Attractions</i>	155
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Terhadap <i>Accommodations</i> Kebun Binatang Bandung	159
Tabel 4.19	Skor Ideal Dimensi <i>Accommodations</i>	159
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Terhadap <i>Refreshment/Catering (Food and Drink)</i> Kebun Binatang Bandung.....	162

Tabel 4.21	Skor Ideal Dimensi <i>Refreshment/catering (food nad drink)</i>	163
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Terhadap <i>Supporting Facilities</i> Kebun Binatang Bandung.....	165
Tabel 4.23	Skor Ideal Dimensi <i>Supporting Facilities</i>	166
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Terhadap <i>Transportation Facilities</i> Kebun Binatang Bandung.....	168
Tabel 4.25	Skor Ideal Dimensi <i>Transportation Facilities</i>	169
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Terhadap <i>Other Infrastructure</i> Kebun Binatang Bandung.....	171
Tabel 4.27	Skor Ideal Dimensi <i>Other Infrastructure</i>	172
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Terhadap Pengenalan Masalah/Kebutuhan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung.....	175
Tabel 4.29	Skor Ideal Indikator Pengenalan Masalah/Kebutuhan.....	176
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Terhadap Pencarian Alternatif Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	178
Tabel 4.31	Skor Ideal Indikator Pencarian Alternatif	178
Tabel 4.32	Tanggapan Responden Terhadap Evaluasi Alternatif Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	182
Tabel 4.33	Skor Ideal Indikator Evaluasi Alternatif.....	182
Tabel 4.34	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	185
Tabel 4.35	Skor Ideal Indikator Keputusan Pembelian.....	185
Tabel 4.36	Tanggapan Responden Terhadap Perilaku Pasca Pembelian Mengunjungi Kebun Binatang Bandung.....	187
Tabel 4.37	Skor Ideal Indikator Perilaku Pasca Pembelian	188
Tabel 4.38	Skor Ideal Gambaran Variabel Penelitian.....	191
Tabel 4.39	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	191
Tabel 4.40	Matrik Korelasi Antara Dimensi Diversifikasi Konsentrik Produk Pariwisata Dengan Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	195

Tabel 4.41 Hasil Pengujian Koefisien Jalur.....	197
Tabel 4.42 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Dari Diversifikasi Konsentrik Produk Pariwisata Dimensi <i>Attractions</i> Terhadap Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung.....	199
Tabel 4.43 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Dari Diversifikasi Konsentrik Produk Pariwisata Dimensi <i>Accommodations</i> Terhadap Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	201
Tabel 4.44 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Dari Diversifikasi Konsentrik Produk Pariwisata Dimensi <i>Refreshment/Catering (food and drink)</i> Terhadap Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	202
Tabel 4.45 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Dari Diversifikasi Konsentrik Produk Pariwisata Dimensi <i>Supporting facilities</i> Terhadap Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	204
Tabel 4.46 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Dari Diversifikasi Konsentrik Produk Pariwisata Dimensi <i>Transportation Facilities</i> Terhadap Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	205
Tabel 4.47 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Dari Diversifikasi Konsentrik Produk Pariwisata Dimensi <i>Other Infrastructure</i> Terhadap Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	207
Tabel 4.48 Kontribusi Pengaruh Langsung Terhadap Total Pengaruh Dimensi Diversifikasi Konsentrik Produk Pariwisata Terhadap Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung.....	208
Tabel 4.49 Hasil Pengujian Pengaruh Diversifikasi Konsentrik Produk Pariwisata Terhadap Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	210

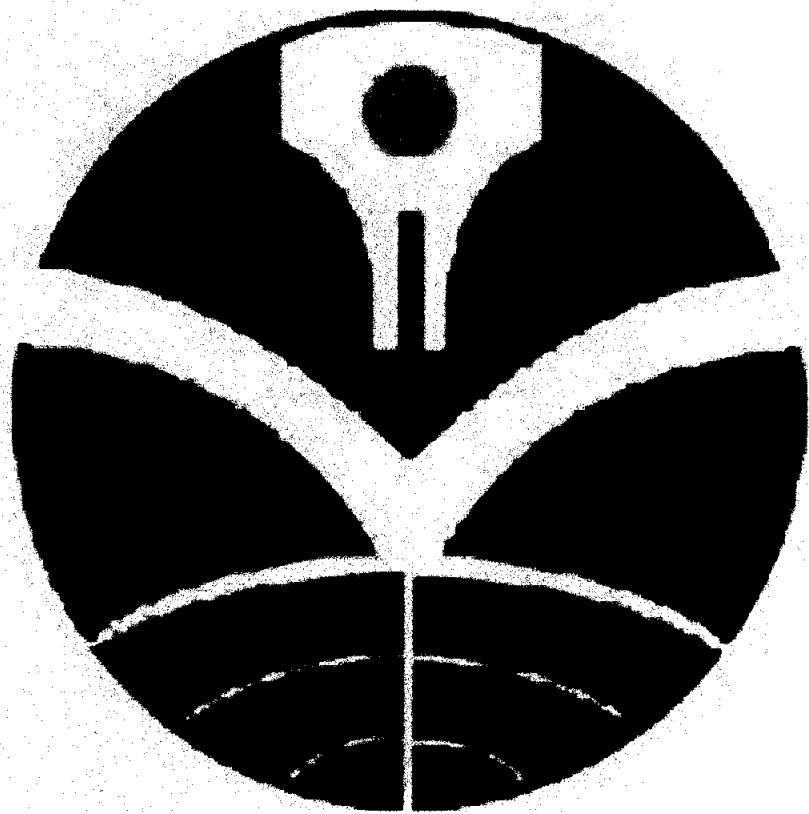


DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Persepsi Responden Pra Penelitian Mengenai Keragaman Produk Yang Ditawarkan Kebun Binatang Bandung.....	11
Gambar 1.2	Model Lima Tahap Proses Pembelian Konsumen	24
Gambar 1.3	Kerangka Pemikiran Pengaruh Diversifikasi Konsentrik Produk Pariwisata Terhadap Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung.....	27
Gambar 1.4	Paradigma Penelitian Pengaruh Diversifikasi Konsentrik Produk Pariwisata Terhadap Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung.....	28
Gambar 2.1	Program Bauran Pemasaran Efektif.....	41
Gambar 2.2	Pengertian Produk	46
Gambar 2.3	Lima Tingkatan Produk.....	48
Gambar 3.1	Struktur Kausal Antara X dan Y	104
Gambar 3.2	Diagram Jalur Hipotesis.....	105
Gambar 3.3	Diagram Jalur Sub Struktur Hipotesis.....	106
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kebun Binatang Bandung.....	117
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	119
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Pendidikan Terakhir.....	121
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal dan Penghasilan	124
Gambar 4.5	Pengalaman Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Perbulan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	127
Gambar 4.6	Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung.....	129
Gambar 4.7	Pengalaman Responden Berdasarkan Siapa Yang Diajak Mengunjungi Kebun Binatang Bandung.....	131

Gambar 4.8	Pengalaman Responden Berdasarkan Rata-Rata Perbulan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung.....	134
Gambar 4.9	Keterkaitan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Rata-Rata Pengeluaran Perbulan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	136
Gambar 4.10	Keterkaitan Responden Berdasarkan Usia dan Alasan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	138
Gambar 4.11	Keterkaitan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Rata-Rata Perbulan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	140
Gambar 4.12	Keterkaitan Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Rata-Rata Pengeluaran Perbulan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	142
Gambar 4.13	Keterkaitan Responden Berdasarkan Daerah Asal dan Siapa Yang Diajak ke Kebun Binatang Bandung.....	144
Gambar 4.14	Keterkaitan Responden Berdasarkan Daerah Asal dan Rata-Rata Perbulan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	146
Gambar 4.15	Keterkaitan Responden Berdasarkan Penghasilan dan Rata-Rata Pengeluaran Perbulan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	149
Gambar 4.16	Keterkaitan Responden Berdasarkan Penghasilan dan Rata-Rata Pengeluaran Perbulan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	152
Gambar 4.17	Tanggapan Responden Terhadap <i>Attractions</i> Kebun Binatang Bandung	156
Gambar 4.18	Tanggapan Responden Terhadap <i>Accommodations</i> Kebun Binatang Bandung	160
Gambar 4.19	Tanggapan Responden Terhadap <i>Refreshment/Catering (Food and Drink)</i> Kebun Binatang Bandung.....	163
Gambar 4.20	Tanggapan Responden Terhadap <i>Supporting Facilities</i> Kebun Binatang Bandung.....	166

Gambar 4.21 Tanggapan Responden Terhadap <i>Transportation Facilities</i> Kebun Binatang Bandung.....	169
Gambar 4.22 Tanggapan Responden Terhadap <i>Other Infrastructure</i> Kebun Binatang Bandung.....	172
Gambar 4.23 Tanggapan Responden Terhadap Pengenalan Masalah/Kebutuhan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung.....	176
Gambar 4.24 Tanggapan Responden Terhadap Pencarian Alternatif Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	179
Gambar 4.25 Tanggapan Responden Terhadap Evaluasi Alternatif Mengunjungi Kebun Binatang Bandung	183
Gambar 4.26 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian Mengunjungi Kebun Binatang Bandung.....	186
Gambar 4.27 Tanggapan Responden Terhadap Perilaku Pasca Pembelian Mengunjungi Kebun Binatang Bandung.....	188
Gambar 4.28 Diagram Sub Struktur Hipotesis	198



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	221
Lampiran 2	Koding Data Identitas Responden.....	227
Lampiran 3	Koding Data Pengalaman Responden.....	229
Lampiran 4	Koding Data Ordinal Diversifikasi Konsentrik Produk Pariwisata (X).....	231
Lampiran 5	Koding Data Ordinal Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung (Y)	233
Lampiran 6	Koding Data Interval Diversifikasi Konsentrik Produk Pariwisata (X).....	235
Lampiran 7	Koding Data Interval Proses Keputusan Mengunjungi Kebun Binatang Bandung (Y)	238
Lampiran 8	Data Z Score.....	240
Lampiran 9	Perhitungan Hipotesis	242
Lampiran 10	Data Interpolasi Untuk t Tabel.....	244
Lampiran 11	Tabel-Tabel	
Lampiran 12	Dokumen Surat-surat	
Lampiran 13	Daftar Riwayat Hidup	



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (2003), **Manajemen Penelitian**, Jakarta, Rineka Cipta
- Asep Hermawan (2006), **Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif**, Jakarta, Grasindo.
- Alma, Buchari (2004), **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, Bandung, Alfabeta.
- _____, (2004), **Kewirausahaan Edisi Revisi**, Bandung, Alfabeta.
- Cravens W. David, (2000), **Pemasaran Strategis (Jilid 2)**, Jakarta, Erlangga.
- Engel, James F., et al., (1994), **Perilaku Konsumen (Jilid 1 & 2)**, Jakarta, Binarupa Aksara.
- Fandy Tjiptono, (2002), **Strategi Pemasaran**, Yogyakarta, Andi
- _____, (2005), *Satisfaction and Customer Service*, Yogyakarta, Bayumedia.
- _____, (2006), *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta, Bayumedia.
- Freddy Rangkuti, (2004), **The Power of Branding**, Jakarta, Gramedia
- Harun Al Rasyid, (1994), **Teknik Penarikan Sample dan Pengukuran Skala**, Bandung, Pasca Sarjana UNPAD
- Kotler & Amstrong, (2006), **Principles of Marketing**, New Jersey, Pearson International Edition
- Kotler & Keller, (2006), **Marketing Management**, New Jersey, Pearson International Edition
- Kotler, Philip, (2003), Terjemahan Benyamin Molan (2005), **Manajemen Pemasaran (Edisi Kesebelas Jilid 1)**, Jakarta, PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- _____, (2003), Terjemahan Benyamin Molan (2005), **Manajemen Pemasaran (Edisi Kesebelas Jilid 2)**, Jakarta, PT. Indeks Kelompok Gramedia.

- Malhotra, Naresh K, (2004), **Basic Marketing Research, Application to Kontemporari Issue, International Edition**, New Jersey, Pearson Edition
- Moh. Nasir, (2003), **Metode Penelitian**, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Nugroho J. Setiadi, (2003), **Perilaku Konsumen**, Jakarta, Prenada
- Riduwan, (2005), **Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula**, Bandung, Alfabeta.
- _____, (2003), **Dasar-Dasar Statistika**, Bandung, Alfabeta.
- Schiffman, Leon G. Kanuk, Leslie Lazer, (1994), **Consumer Behaviour**, New Jersey, Prenhallindo
- Suharsimi Arikunto, (2002), **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**, Jakarta, Rineka Cipta.
- Sugiyono, (2005), **Metode Penelitian Administratif**, Bandung, Alfabeta
- Sutisna, (2002), **Perilaku Konsumen**, Bandung, Rosda Karya
- Husein Umar, (2002), **Metode Riset Bisnis**, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- _____, (2003), **Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa**, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Rambat Lumpiyoadi, A. Hamdani, (2006), **Manajemen Pemasaran Jasa**, Depok, Salemba Empat.
- Ratih Hurriyati, (2005), **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**, Bandung, Alfabeta.
- Uma Sekaran, (2006), **Metode Penenlitian untuk Bisnis edidi 4**, Jakarta, Salemba Empat
- Oka A. Yoeti, (1996), **Pemasaran Pariwisata**, Bandung, Angkasa.
- Fred r. David, (2005), **Manajemen Strategis**, Jakarta, Salemba Empat.
- Kotler, John Bowen, & James Makens, (2002), **Pemasaran Perhotelan dan Pariwisata**, Jakarta, PT. Prenhallindo.
- Richard Sihite, (2000), **Tourism Industry (Kepariwisataaan)**, Surabaya, Penerbit SIC.

Nyoman S. Pendit, (2003), **Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana**, Jakarta, PT. PRADNYA PARAMITA.

Yazid, (2005), **Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi**, Yogyakarta, CV. ADIPURA.

JURNAL, MAJALAH, DAN SUMBER LAIN

Apriana H.J Fanggidae (2006), **“Strategi Pemasaran Pariwisata: Segmentation, Target Market, Positioning, dan Marketing Mix”**.

Majalah Usahawan No. 01 Tahun XXXV Januari 2006

Majalah Kompas

www.google.co.id

www.bandungtourism.com

www.bandungzoo.com

