

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<u>1</u>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Perumusan Masalah .....	13
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	13
1.2.2 Rumusan masalah .....	14
1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Hasil Penelitian .....	15
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	15
1.3.2 Kegunaan Hasil Penelitian .....	16
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b> .....	17
2.1 Kajian Pustaka .....	17
2.1.1 Pemasaran Jasa Pariwisata .....	17
2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa .....	22
2.1.3 Personil ( <i>People</i> ) .....	25
2.1.4 Bukti Fisik ( <i>Physical Evidence</i> ) .....	27
2.1.5 Proses Pelayanan ( <i>Process</i> ) .....	29
2.1.6 Pemahaman Konsep Perilaku Pasca Pembelian .....	31
2.1.6.1 Perilaku Pembelian Organisasi .....	31
2.1.6.2 Perilaku Pasca Pembelian .....	38
2.1.7 Pengaruh antara Kinerja Personil, Bukti Fisik dan Proses Pelayanan Terhadap Perilaku Pasca Pembelian ... ..	43
2.2 Kerangka Pemikiran .....	45

2.3	Hipotesis .....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>51</b>
3.1	Objek Penelitian .....	51
3.2	Metode dan Desain Penelitian .....	52
3.2.1	Jenis dan Metode yang Digunakan ... ..	52
3.2.2	Desain Penelitian .....	53
3.2.3	Operasionalisasi Variabel .....	55
3.2.4	Sumber Data, Tehnik dan Alat Pengumpulan Data ... ..	58
3.2.2.1	Sumber Data.....	58
3.2.4.2	Tehnik dan Alat Pengumpulan Data .....	59
3.2.5	Populasi, Sampel dan Tehnik Penarikan Sampel ... ..	60
3.2.5.1	Populasi .....	60
3.2.5.2	Sampel.....	62
3.4.5.3	Teknik Penarikan Sampel.....	63
3.2.6	Validitas, Reabilitas dan Hasil Pengujian.....	65
3.2.6.1	Pengujian Validitas .....	65
3.2.6.2	Uji Reabilitas.....	68
3.4.6.3	Hasil Pengujian Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian.....	71
3.2.7	Tehnik Analisis Data ... ..	73
3.2.7.1	Analisis Deskriptif.....	75
3.2.7.2	Analisis Verifikatif Menggunakan Analisis Jalur ... ..	76
3.2.7.3	Uji Hipotesis.....	80
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>83</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	83
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	83
4.1.1.1	Profil Perusahaan.....	83
4.1.1.2	Visi, Misi dan Nilai-nilai Perusahaan .....	85
4.1.1.3	Fasilitas yang Ditawarkan Perusahaan .....	87
4.1.1.4	Program Pemasaran <i>Meeting Pacakge Puncak</i> Pass Resort .....	89

4.1.2	Profil Pelanggan <i>Meeting Package</i> Puncak Pass Resort	
	Dilihat dari Karakteristik dan Pengalaman Pelanggan .....	91
4.1.2.1	Asal Perusahaan dan Jabatan.....	91
	4.1.2.1.1 Asal Perusahaan .....	91
	4.1.2.1.2 Jabatan .....	91
4.1.2.2	Jenis Kelamin dan Usia .....	92
	4.1.2.2.1 Jenis Kelamin .....	92
	4.1.2.2.2 Usia .....	93
4.1.2.3	Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan.....	94
4.1.2.4	Pengalaman Pelanggan Berdasarkan Asal Perusahaan dan Lama Penggunaan <i>Meeting Package</i> Puncak Pass Resort.....	95
4.1.2.5	Pengalaman Pelanggan Berdasarkan Asal Perusahaan dan Penggunaan <i>Meeting Package</i> Tempat lain .....	96
4.1.2.6	Pengalaman Pelanggan Berdasarkan Asal Perusahaan dan Sumber Informasi .....	97
4.1.3	Kinerja Personil <i>Meeting Package</i> Puncak Pass Resort .....	98
	4.1.3.1 Kemampuan dalam Berkomunikasi .....	98
	4.1.3.2 Penampilan Karyawan.....	100
	4.1.3.3 Sikap Karyawan .....	101
	4.1.3.4 Kemampuan Memberikan Layanan .....	102
	4.1.3.5 Keterkaitan Asal Perusahaan Terhadap Kinerja Personil.....	104
	4.1.3.6 Rekapitulasi Tanggapan Pelanggan Tentang Kinerja Personil <i>Meeting Package</i> Puncak Pass Resort .....	106
4.1.4	Kinerja Bukti Fisik <i>Meeting Package</i> Puncak Pass Resort ....	109
	4.1.4.1 Desain Bangunan .....	109
	4.1.4.2 Seragam Karyawan .....	111
	4.1.4.3 Kelengkapan yang Disediakan .....	112

4.1.4.4	Keluasan Area Parkir .....	113
4.1.4.5	Atribut .....	114
4.1.4.6	Kenyamanan Fasilitas Tambahan .....	114
4.1.4.7	Kebersihan.....	116
4.1.4.8	Keberagaman Variasi Menu.....	117
4.1.4.9	Keterkaitan Asal Perusahaan Terhadap Kinerja Bukti Fisik .....	118
4.1.4.10	Rekapitulasi Tanggapan Pelanggan Tentang Kinerja Bukti Fisik <i>Meeting Package</i> Puncak Pass Resort .....	121
4.1.5	Kinerja Proses Pelayanan Pada <i>Meeting Package</i> Puncak Pass Resort .....	125
4.1.5.1	Pemesanan <i>Meeting Package</i> .....	125
4.1.5.2	Pelaksanaan <i>Meeting Package</i> .....	127
4.1.5.3	Pasca Pelaksanaan <i>Meeting Package</i> .....	129
4.1.5.4	Keterkaitan Asal Perusahaan Terhadap Kinerja Proses Pelayanan .....	130
4.1.5.5	Rekapitulasi Tanggapan Pelanggan Tentang Kinerja Proses Pelayanan <i>Meeting Package</i> Puncak Pass Resort.....	132
4.1.6	Kinerja Perilaku Pasca Pembelian Pelanggan <i>Meeting Package</i> Puncak Pass Resort .....	136
4.1.6.1	Kepuasan Pelanggan .....	136
4.1.6.2	Loyalitas pelanggan.....	137
4.1.6.3	Rekapitulasi Tanggapan Pelanggan Tentang Kinerja Perilaku Pasca Pembelian <i>Meeting Package</i> Puncak Pass Resort.....	139
4.1.7	Hasil Penelitian .....	143
4.2	Pembahasan .....	149

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	157
5.1 Kesimpulan .....	157
5.2 Saran .....	158
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	xvii
<b>LAMPIRAN</b> .....	xix



## DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	Hal
1.1	Statistik Kujungan Wisatawan Indonesia 2001-2008 .....	2
1.2	Banyaknya Akomodasi, Rata-Rata Pekerja, dan Pengunjung Per Hari Berdasarkan Provinsi Tahun 2008 .....	3
1.3	Tingkat Penghunian Kamar di 14 Provinsi Tahun 2008 .....	4
1.4	Data Objek dan Data Wisata di Kabupaten Cianjur Tahun 2009.....	5
1.5	Data Hotel Berbintang di Cianjur Tahun 2009.....	5
1.6	Jumlah Penyewaan Kamar Puncak Pass Resort Periode 2003-2008.....	8
1.7	Daftar <i>Banquet Event</i> PPR Tahun 2009 .....	10
1.8	Pendapatan <i>Meeting Package</i> Puncak Pass Resort Tahun 2005-2009 .....	11
2.1	Beberapa Definisi Bauran Pemasaran .....	22
3.1	Operasionalisasi Variabel .....	56
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	59
3.3	Populasi Pelanggan <i>Meeting Package</i> Puncak Pass Resort 2009.....	61
3.4	Penyebaran Proporsi Sampel .....	65
3.5	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian .....	71
3.6	Hasil Pengujian Reabilitas Instrumen Penelitian.....	73
3.7	Interpretasi Nilai Korelasi.....	81
4.1	Daftar Harga Kamar Puncak Pass Resort .....	88
4.2	Daftar Harga <i>Meeting Package</i> .....	90
4.3	Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Asal Perusahaan .....	91
4.4	Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Jabatan.....	92
4.5	Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	92
4.6	Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Usia .....	93
4.7	Keterkaitan Antara Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan .....	94
4.8	Pengalaman Pelanggan Berdasarkan Asal Perusahaan dan Lama Penggunaan <i>Meeting Package</i> Puncak Pass Resort.....	95
4.9	Keterkaitan antara Asal Perusahaan dan Penggunaan <i>Meeting Package</i> di Tempat Lainnya .....	97



4.10	Keterkaitan antara Asal Perusahaan dan Sumber Informasi.....	97
4.11	Kinerja Personil Terhadap Kemampuan dalm Berkomunikasi .....	98
4.12	Kinerja Personil Terhadap Penampilan Karyawan.....	100
4.13	Kinerja Personil Terhadap Sikap Karyawan.....	101
4.14	Kinerja Personil Terhadap Kemampuan Memberikan Layanan .....	102
4.15	Keterkaitan Asal Perusahaan Terhadap Kinerja Personil.....	104
4.16	Rekapitulasi Tanggapan Pelanggan Tentang Kinerja Personil <i>Meeting Package</i> Puncak Pass Resort .....	106
4.17	Kinerja Bukti Fisik Terhadap Desain Bangunan.....	109
4.18	Kinerja Bukti Fisik Terhadap Seragam Karyawan .....	111
4.19	Kinerja Bukti Fisik Terhadap Kelengkapan yang Disediakan .....	112
4.20	Kinerja Bukti Fisik Terhadap Keluasan Area Parkir.....	113
4.21	Kinerja Bukti Fisik Terhadap Atribut.....	114
4.22	Kinerja Bukti Fisik Terhadap Kenyamanan Fasilitas Tambahan.....	115
4.23	Kinerja Bukti Fisik Terhadap Kebersihan .....	116
4.24	Kinerja Bukti Fisik Terhadap Keberagaman Variasi Menu .....	117
4.25	Keterkaitan Asal Perusahaan Terhadap Kinerja Bukti Fisik .....	118
4.26	Rekapitulasi Tanggapan Pelanggan Tentang Kinerja Bukti Fisik <i>Meeting Package</i> Puncak Pass resort .....	122
4.27	Kinerja Proses Pelayanan Terhadap Pemesanan <i>Meeting Package</i> .....	126
4.28	Kinerja Proses Pelayanan terhadap Pelaksanaan <i>Meeting Package</i> .....	127
4.29	Kinerja Proses Pelayanan Terhadap Pasca Pelaksanaan <i>Meeting Package</i> .....	129
4.30	Keterkaitan Asal Perusahaan Terhadap Proses Pelayanan .....	130
4.31	Rekapitulasi Tanggapan Pelanggan Tentang Kinerja Proses Pelayanan <i>Meeting ackage</i> Puncak Pass Resort .....	133
4.32	Kinerja Perilaku Pasca Pembelian Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	136
4.33	Kinerja Perilaku Pasca Pembelian Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	138
4.34	Rekapitulasi Tanggapan Pelanggan Tentang Kinerja Perilaku Pasca Pembelian <i>Meeting Package</i> Puncak Pass Resort .....	140

4.35	Matriks Korelasi Antar Variabel Personil, Bukti Fisik dan Proses Pelayanan dengan Perilaku Pasca Pembelian .....	144
4.36	Hasil Pengujian Koefisien Jalur Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari Pengaruh Kinerja Personil, Bukti Fisik dan Proses Pelayanan dalam Perilaku Pasca Pembelian <i>Meeting Package</i> Puncak Pass Resort .....	146
4.37	Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis .....	150





## DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Hal
1.1	Grafik Penyewaan Kamar Puncakk Pass Resort .....	8
1.2	Grafik Pendapatan Puncak Pass Resort .....	9
2.1	Pengaruh-pengaruh Utama Terhadap Perilaku Pembelian Bisnis .....	35
2.2	Kerangka Pemikiran Pengaruh Kinerja Personil, Bukti Fisik dan Proses Pelayanan Terhadap Perilaku Pasca Pembelian .....	48
2.3	Paradigma Pengaruh Kinerja Personil, Bukti Fisik dan Proses Pelayanan terhadap Perilaku Pasca Pembelian .....	49
3.1	Hubungan Desain Riset Pemasaran .....	54
3.2	Diagram Jalur Hipotesis .....	77
3.3	Diagram Jalur Sub Struktur Hipotesis .....	77
4.1	Struktur Hubungan Kausal $X_1$ , $X_2$ dan $X_3$ Terhadap Y .....	145