

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	19
1.3 Tujuan Penelitian .....	20
1.4 Kegunaan Penelitian .....	21
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	22
2.1.1 <i>Servicescape</i> .....	22
2.1.1.1 <i>Servicescape</i> Bagian dari Bauran Pemasaran Jasa .....	22
2.1.1.2 Pengertian Fasilitas Fisik Organisasi ( <i>Servicescape</i> ) .....	32
2.1.1.3 Peran-peran Fasilitas Fisik Organisasi ( <i>Servicescape</i> ) .....	34
2.1.1.4 Dimensi Fasilitas Fisik Organisasi ( <i>Servicescape</i> ) .....	36

2.1.2 Kepuasan Wisatawan.....	38
2.1.2.1 Definisi Kepuasan .....	38
2.1.2.2 Tipe Kepuasan Wisatawan .....	40
2.1.2.3 Ekspektasi dan Persepsi Wisatawan.....	41
2.1.2.4 Pengukuran Kepuasan Wisatawan.....	43
2.1.2.5 Strategi Kepuasan Wisatawan.....	45
2.1.3 Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap Kepuasan Wisatawan.....	47
2.1.4 Orisinalitas Penelitian.....	49
2.2 Kerangka Pemikiran .....	51
2.3 Hipotesis .....	62

### **BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian .....	64
3.2 Metode Penelitian.....	64
3.2.1 Jenis dan Metode yang Digunakan.....	64
3.2.1.1 Jenis Penelitian.....	64
3.2.1.1 Metode yang Digunakan.....	65
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	65
3.2.3 Jenis dan Sumber Data .....	70
3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	72
3.2.4.1 Populasi.....	72
3.2.4.2 Sampel.....	73
3.2.4.3 Teknik Sampling.....	76
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....	77
3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	79
3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas.....	79

3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	83
3.2.7 Rancangan Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	85
3.2.7.1 Analisis Data Deskriptif .....	86
3.2.7.2 Analisis Data Verifikatif.....	87
3.2.7.3 Pengujian Hipotesis .....	95

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Profil Wisatawan dan Pengalaman Wisatawan Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	96
4.1.1. Profil Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	96
4.1.1.1 Sejarah Singkat Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	100
4.1.1.2 Produk dan Jasa Yang Ditawarkan .....	102
4.1.1.3 Sasaran Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	105
4.1.2. Karakteristik dan Pengalaman wisatawan Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.....	106
4.1.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Usia.....	106
4.1.2.2 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan dan Rata-Rata Uang Saku Per Bulan .....	107
4.1.2.3 Karakteristik Berdasarkan Daerah Asal atau Asal Sekolah Wisatawan .....	109
4.1.2.4 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Alasan Berkunjung .....	110
4.1.2.5 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Waktu Berkunjung .....	111
4.1.2.6 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Kunjungan Pertama dan Jika Pernah Berkunjung Kapan Terakhir Kali .....	112
4.1.2.7 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Cara Memperoleh Informasi Mengenai Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	114

4.1.2.8 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Keberadaan Museum Konperensi Asia Afrika .....	115
4.1.2.9 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Letak Museum Konperensi Asia Afrika .....	116
4.2 Tanggapan Wisatawan terhadap Fasilitas Fisik Organisasi ( <i>Servicescape</i> ).....	117
4.2.1. Tanggapan Wisatawan terhadap <i>Ambient Factor</i> di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	117
4.2.2. Tanggapan Wisatawan terhadap <i>Design Factor</i> di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	122
4.2.3. Tanggapan Wisatawan terhadap <i>Social Factor</i> di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	131
4.3 Tanggapan Wisatawan terhadap Kepuasan di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	143
4.4 Pengaruh Fasilitas Fisik Organisasi ( <i>Servicescape</i> ) terhadap Kepuasan Wisatawan Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	162
4.4.1 Pembahasan Pengaruh Fasilitas Fisik Organisasi ( <i>Servicescape</i> ) terhadap Kepuasan Wisatawan Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	171
4.5 Implikasi Hasil Temuan Penelitian .....	172
4.5.1 Temuan Hasil Penelitian Bersifat Teoritik.....	172
4.5.2 Temuan Hasil Penelitian Bersifat Empirik.....	173
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
5.1 Kesimpulan.....	175
5.2 Rekomendasi .....	176
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>180</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Statistik Perkembangan Wisatawan Mancanegara Tahun 2006-2009 .....	2
Tabel 1.2	Statistik Perkembangan Wisatawan Nusantara Tahun 2006-2009 .....	3
Tabel 1.3	Data Museum di Jawa Barat Tahun 2009 .....	7
Tabel 1.4	Data Museum di Kota Bandung Tahun 2008-2009 .....	10
Tabel 1.5	Data Wisatawan Museum Konperensi Asia Afrika Tahun 2006-2009 .....	12
Tabel 1.6	Lembaran Sumbang Saran Wisatawan Mengenai <i>Servicescape</i> Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	17
Tabel 2.1	Definisi Pemasaran dan Bauran Pemasaran Jasa .....	22
Tabel 2.2	Definisi <i>Servicescape</i> .....	32
Tabel 2.3	Tipologi Fasilitas Fisik Organisasi ( <i>Servicescape</i> ) .....	33
Tabel 2.4	Elemen-Elemen <i>Servicescape</i> .....	36
Tabel 2.5	Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Wisatawan .....	40
Tabel 2.6	Perbedaan Strategi Pangsa Pasar dan Strategi Kepuasan Pelanggan .....	47
Tabel 2.7	Penelitian Terdahulu .....	49
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel .....	66
Tabel 3.2	Jenis Data dan Sumber Data .....	71
Tabel 3.3	Data Populasi Museum Konperensi Asia Afrika .....	73
Tabel 3.4	Proporsional Sampel Museum Konperensi Asia Afrika .....	76
Tabel 3.5	Koefisien Korelasi .....	80
Tabel 3.6	Hasil Pengujian Validitas .....	80

Tabel 3.7 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	85
Tabel 3.8 Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Responden.....	87
Tabel 4.1 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia .....	106
Tabel 4.2 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pendidikan dan Rata-Rata Uang Saku Per Bulan .....	107
Tabel 4.3 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Daerah Asal atau Asal Sekolah .....	109
Tabel 4.4 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Alasan Berkunjung .....	110
Tabel 4.5 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Waktu Berkunjung.....	111
Tabel 4.6 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Kunjungan Pertama dan Jika Sudah Pernah Berkunjung Kapan Terakhir Kali .....	112
Tabel 4.7 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Cara Memperoleh Informasi mengenai Museum Konperensi Asia Afrika bandung .....	114
Tabel 4.8 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Keberadaan Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	115
Tabel 4.9 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Letak Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	116
Tabel 4.10 Tanggapan Wisatawan terhadap Kelembaban Di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.....	118
Tabel 4.11 Tanggapan Wisatawan terhadap Kebersihan Di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.....	118
Tabel 4.12 Tanggapan Wisatawan terhadap Pencahayaan Di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.....	119
Tabel 4.13 Rekapitulasi Skoring Tanggapan Wisatawan terhadap <i>Ambient Factor</i> .....	120
Tabel 4.14 Tanggapan Wisatawan terhadap Kemenarikan Arsitektur di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.....	122
Tabel 4.15 Tanggapan Wisatawan terhadap Kemenarikan Tata Ruang di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.....	123



Tabel 4.16	Tanggapan Wisatawan terhadap Keunikan Koleksi dan Diorama di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.....	124
Tabel 4.17	Tanggapan Wisatawan terhadap Keunikan <i>Souvenir</i> di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.....	125
Tabel 4.18	Tanggapan Wisatawan terhadap Kegunaan Multimedia Interaktif di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.....	126
Tabel 4.19	Tanggapan Wisatawan terhadap Kegunaan Pemutaran <i>Film</i> Dokumenter di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.....	127
Tabel 4.20	Tanggapan Wisatawan terhadap Kegunaan <i>Hotspot</i> di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.....	128
Tabel 4.21	Rekapitulasi Skoring Tanggapan Wisatawan terhadap <i>Design Factor</i> .....	129
Tabel 4.22	Tanggapan Wisatawan terhadap Keramahan Resepsionis Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.....	132
Tabel 4.23	Tanggapan Wisatawan terhadap Kepedulian Resepsionis Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.....	133
Tabel 4.24	Tanggapan Wisatawan terhadap Keramahan Pemandu Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.....	134
Tabel 4.25	Tanggapan Wisatawan terhadap Kepedulian Pemandu Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.....	134
Tabel 4.26	Tanggapan Wisatawan terhadap Keramahan dan Kepedulian Petugas Keamanan Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.....	135
Tabel 4.27	Tanggapan Wisatawan terhadap Keterbukaan dalam Menerima Informasi yang diberikan Pemandu Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.....	136
Tabel 4.28	Tanggapan Wisatawan terhadap Keakraban Pemandu Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.....	137
Tabel 4.29	Rekapitulasi Skoring Tanggapan Wisatawan terhadap <i>Social Factor</i> .....	138

Tabel 4.30	Tanggapan Wisatawan terhadap <i>Ambient Factor</i> , <i>Design Factor</i> dan <i>Social Factor</i> Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	140
Tabel 4.31	Tanggapan Wisatawan terhadap Kepuasan mengenai Kelembaban di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.....	144
Tabel 4.32	Tanggapan Wisatawan terhadap Kepuasan mengenai Kebersihan di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.....	145
Tabel 4.33	Tanggapan Wisatawan terhadap Kepuasan mengenai Pencahayaan di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.....	145
Tabel 4.34	Tanggapan Wisatawan terhadap Kepuasan mengenai Kemenarikan Arsitektur di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	146
Tabel 4.35	Tanggapan Wisatawan terhadap Kepuasan mengenai Kemenarikan Tata Ruang di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	147
Tabel 4.36	Tanggapan Wisatawan terhadap Kepuasan mengenai Keunikan Diorama dan Koleksi di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	148
Tabel 4.37	Tanggapan Wisatawan terhadap Kepuasan mengenai Keunikan <i>Souvenir</i> Museum Konperensi Asia Afrika Bandung.....	149
Tabel 4.38	Tanggapan Wisatawan terhadap Kepuasan mengenai Kegunaan Multimedia Interaktif di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	150
Tabel 4.39	Tanggapan Wisatawan terhadap Kepuasan mengenai Kegunaan Pemutaran <i>Film</i> Dokumenter di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	151
Tabel 4.40	Tanggapan Wisatawan terhadap Kepuasan mengenai Kegunaan <i>Hotspot</i> di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	152
Tabel 4.41	Tanggapan Wisatawan terhadap Kepuasan mengenai Keramahan Resepsionis di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	153
Tabel 4.42	Tanggapan Wisatawan terhadap Kepuasan mengenai Kepedulian Resepsionis di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	154



Tabel 4.43	Tanggapan Wisatawan terhadap Kepuasan mengenai Keramahan Pemandu di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	155
Tabel 4.44	Tanggapan Wisatawan terhadap Kepuasan mengenai Kepedulian Pemandu di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	156
Tabel 4.45	Tanggapan Wisatawan terhadap Kepuasan mengenai Keramahan dan Kepedulian Petugas keamanan di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	157
Tabel 4.46	Tanggapan Wisatawan terhadap Kepuasan mengenai Keterbukaan Wisatawan dalam Menerima Informasi di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	158
Tabel 4.47	Tanggapan Wisatawan terhadap Kepuasan mengenai Keakraban Dengan Pemandu di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	159
Tabel 4.48	Rekapitulasi Skoring Tanggapan Wisatawan terhadap Kepuasan Di Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	159
Tabel 4.49	Matriks Korelasi Antar Sub Variabel Fasilitas Fisik Organisasi ( <i>Servicescape</i> ) dengan Kepuasan .....	163
Tabel 4.50	Hasil Pengujian Koefisien Jalur.....	166
Tabel 4.51	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari <i>Ambient Factor</i> .....	167
Tabel 4.52	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari <i>Design Factor</i> .....	168
Tabel 4.53	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari <i>Social Factor</i> .....	168
Tabel 4.54	Hasil Pengujian Fasilitas Fisik Organisasi ( <i>Servicescape</i> ) terhadap Kepuasan .....	170

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Pengaruh Fasilitas Fisik Organisasi ( <i>Servicescape</i> ) terhadap Kepuasan Wisatawan Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	61
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian Pengaruh Fasilitas Fisik Organisasi ( <i>Servicescape</i> ) terhadap Kepuasan Wisatawan Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	62
Gambar 3.1 Struktur Kausal X1, X2 ,X3 terhadap Y .....	90
Gambar 3.2 Substruktur Kausal X1 Terhadap Y .....	91
Gambar 3.3 Substruktur Kausal X2 Terhadap Y .....	91
Gambar 3.4 Substruktur Kausal X3 Terhadap Y .....	92
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	97
Gambar 4.2 Pameran Tetap Museum Konperensi Asia Afrika .....	102
Gambar 4.3 Perpustakaan Museum Konperensi Asia Afrika .....	104
Gambar 4.4 Audio Visual Museum Konperensi Asia Afrika .....	105
Gambar 4.5 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan jenis Kelamin dan Usia .....	107
Gambar 4.6 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Pendidikan dan Rata-Rata Uang Saku Per Bulan .....	108
Gambar 4.7 Karakteristik Wisatawan Berdasarkan Daerah Asal atau Asal Sekolah.....	110
Gambar 4.8 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Alasan Berkunjung ke Museum Konperensi Asia afrika Bandung .....	111
Gambar 4.9 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Waktu Berkunjung ke Museum Konperensi Asia afrika Bandung .....	112
Gambar 4.10 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Kunjungan Pertama dan Jika Sudah Pernah Berkunjung Kapan Terakhir Kali .....	113

Gambar 4.11 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Cara Memperoleh Informasi mengenai Museum Konperensi Asia afrika Bandung .....	115
Gambar 4.12 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Keberadaan Museum Konperensi Asia afrika Bandung .....	116
Gambar 4.13 Pengalaman Wisatawan Berdasarkan Letak Museum Konperensi Asia afrika Bandung .....	117
Gambarl 4.14 Rekapitulasi Tanggapan Wisatawan terhadap <i>Ambient Factor</i> , <i>Design Factor</i> dan <i>Social Factor</i> Museum Konperensi Asia Afrika Bandung .....	143
Gambar 4.15 Struktur Kausal .....	164
Gambar 4.16 Diagram Jalur Pengujian.....	169

