

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PENGESAHAN

### SURAT PERNYATAAN

**ABSTRAK** ..... i

**ABSTRACT** ..... ii

**KATA PENGANTAR** ..... iii

**UCAPAN TERIMA KASIH** ..... iv

**DAFTAR ISI** ..... viii

**DAFTAR TABEL** ..... xvi

**DAFTAR GAMBAR** ..... xix

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian ..... 1

1.2 Rumusan Masalah ..... 21

1.3 Tujuan Penelitian ..... 21

1.4 Kegunaan Penelitian ..... 21

### BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka ..... 23

2.1.1 Konsep *Service Experience* ..... 23

2.1.1.1 *Service Experience* dalam Perspektif

Pemasaran Jasa ..... 23

Wulan Sari, 2011

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

2.1.1.2	<i>Service Quality</i> Dalam Pemasaran Jasa .....	29
2.1.1.3	Pergeseran Paradigma <i>Service Quality</i> Melalui <i>Service Experience</i> .....	32
2.1.1.4	Pengertian <i>Service Experience</i> .....	35
2.1.1.5	Dimensi <i>Service Experience</i> .....	36
2.1.2	Konsep Kepuasan Konsumen .....	42
2.1.2.1	Definisi Kepuasan Konsumen .....	42
2.1.2.2	Harapan (Ekspektasi)Konsumen .....	49
2.1.2.3	Strategi Memuaskan Konsumen .....	51
2.1.2.4	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	55
2.1.2.5	Model Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	58
2.1.3	Peran <i>Service Experience</i> dalam Menciptakan Kepuasan Konsumen .....	60
2.1.4	Orisinalitas Penelitian .....	63
2.2	Kerangka Pemikiran .....	67
2.3	Hipotesis .....	73

### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1	Objek Penelitian .....	76
-----	------------------------	----

Wulan Sari, 2011

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

3.2	Metode Penelitian .....	77
3.2.1	Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan .....	77
3.3	Operasionalisasi Variabel .....	78
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	104
3.5	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	106
3.5.1	Populasi .....	106
3.5.2	Sampel .....	107
3.5.3	Teknik Sampling .....	109
3.6	Teknik Pengumpulan Data, Validitas, dan Reliabilitas .....	110
3.6.1	Teknik Pengumpulan Data .....	110
3.6.2	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	112
3.6.2.1	Hasil Pengujian Validitas .....	112
3.6.2.2	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	117
3.7	Rancangan Analitis Data dan Hipotesis .....	119
3.7.1	Rancangan Analisis Data Deskriptif .....	119
3.7.1.1	Analisis Deskriptif .....	119
3.7.1.2	Analisis Verifikatif .....	120

3.7.2	Pengujian Hipotesis .....	122
-------	---------------------------	-----

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

4.1	Profil Perusahaan dan Penumpang Kereta Wisata .....	130
-----	---	-----

4.1.1	Profil Perusahaan .....	130
-------	-------------------------	-----

4.1.1.1	Identitas Perusahaan .....	130
---------	----------------------------	-----

4.1.1.2	Sejarah Singkat Perusahaan .....	132
---------	----------------------------------	-----

4.1.1.3	Produk Perusahaan yang Ditawarkan .....	133
---------	---	-----

4.1.2	Profil Penumpang Kereta Wisata .....	135
-------	--------------------------------------	-----

4.1.2.1	Jenis Kereta Wisata yang Digunakan Penumpang .....	135
---------	---	-----

4.1.2.2	Jenis Kereta Wisata yang Digunakan Dilihat dari Karakteristik Penumpang Kereta Wisata Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia .....	137
---------	--	-----

4.1.2.3	Jenis Kereta Wisata yang Digunakan Dilihat dari Karakteristik Penumpang Kereta Wisata Berdasarkan Rata-rata Penghasilan/Bulan dan Status Pekerjaan .....	139
---------	---	-----

4.1.2.4	Jenis Kereta Wisata yang Digunakan Dilihat dari Karakteristik Penumpang Kereta Wisata	
---------	--	--

	Berdasarkan Rekan Seperjalanan dalam Kereta Wisata dan Status Pekerjaan .....	141
4.1.2.5	Jenis Kereta Wisata yang Digunakan Dilihat dari Karakteristik Penumpang Kereta Wisata Berdasarkan Daerah Asal dan Rekan Seperjalanan dalam Kereta Wisata .....	145
4.1.3	Pengalaman Penumpang Kereta Wisata .....	146
4.1.3.1	Jenis Kendaraan yang Sering Digunakan untuk Berwisata Selain Kereta Wisata .....	146
4.1.3.2	Jenis Kereta Wisata yang Digunakan Dilihat dari Frekuensi Penggunaan Kereta Api dalam Jangka Waktu Satu Tahun Terakhir .....	148
4.1.3.3	Jenis Kereta Wisata yang Digunakan Dilihat dari Frekuensi Menggunakan Kereta Wisata ...	149
4.1.3.4	Jenis Kereta Wisata yang Digunakan Dilihat dari Sumber dalam Mendapatkan Informasi Tentang Kereta Wisata .....	151
4.1.3.5	Jenis Kereta Wisata yang Digunakan Dilihat dari Pengetahuan Mengenai Kereta Wisata ....	151
4.1.3.6	Jenis Kereta Wisata yang Digunakan Dilihat dari Rute Perjalanan Kereta Wisata yang	

	Dipilih Penumpang .....	153
4.1.3.7	Jenis Kereta Wisata yang Digunakan Dilihat dari Kegiatan yang dilakukan dalam Menggunakan Kereta Wisata .....	154
4.1.3.8	Jenis Kereta Wisata yang Digunakan Dilihat dari Cara Pemesanan Kereta Wisata .....	155
4.1.3.9	Jenis Kereta Wisata yang Digunakan Dilihat dari Komentar Penumpang Mengenai Kereta Wisata .....	156
4.1.3.10	Jenis Kereta Wisata yang Digunakan Dilihat dari Penilaian Penumpang Terhadap Kereta Wisata .....	158
4.2	Tanggapan Penumpang Terhadap <i>Service Experience</i> Kereta Wisata .....	162
4.2.1	<i>Incentive</i> (Pemacu) .....	163
4.2.2	<i>Accessibility</i> (Aksesibilitas) .....	165
4.2.3	<i>Convenience</i> (Kenyamanan) .....	168
4.2.4	<i>Utility</i> (Kegunaan) .....	171
4.2.5	<i>Environment</i> (Lingkungan) .....	175
4.2.6	<i>Benefit</i> (Keuntungan) .....	181
4.2.7	<i>Trust</i> (Kepercayaan) .....	185

4.2.8	Rekapitulasi Tanggapan Penumpang Terhadap Analisis <i>Service Experience</i> Melalui Dimensi <i>Incentive</i> , <i>Accessibility</i> , <i>Convenience</i> , <i>Utility</i> , <i>Environment</i> , <i>Benefit</i> , dan <i>Trust</i> .....	188
4.3	Kepuasan Penumpang Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata ..	190
4.3.1	Analisis <i>Performance</i> dan <i>Importance Matrix</i> .....	191
4.3.2	Kepuasan Penumpang Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata atas <i>Incentive</i> (Pemacu) .....	201
4.3.3	Kepuasan Penumpang Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata atas <i>Accessibility</i> (Aksesibilitas) .....	203
4.3.4	Kepuasan Penumpang Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata atas <i>Convenience</i> (Kenyamanan) .....	205
4.3.5	Kepuasan Penumpang Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata atas <i>Utility</i> (Kegunaan) .....	208
4.3.6	Kepuasan Penumpang Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata atas <i>Environment</i> (Lingkungan) .....	211
4.3.7	Kepuasan Penumpang Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata atas <i>Benefit</i> (Keuntungan) .....	215
4.3.8	Kepuasan Penumpang Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata atas <i>Trust</i> (Kepercayaan) .....	217

4.3.9	Rekapitulasi Tanggapan Penumpang Terhadap Kepuasan dalam Menggunakan Kereta Wisata .....	220
4.4	Analisis <i>Service Experience</i> dalam Menciptakan Kepuasan Penumpang Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata .....	221
4.4.1	Pengaruh Secara Simultan .....	227
4.4.2	Pengaruh Secara Parsial .....	228
4.5	Implikasi Hasil Temuan Penelitian .....	230
4.5.1	Temuan Penelitian Bersifat Teoritik .....	230
4.5.2	Temuan Penelitian Bersifat Empirik .....	232
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>		
5.1	Kesimpulan .....	235
5.2	Rekomendasi .....	238
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		

Wulan Sari, 2011

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu





## DAFTAR TABEL

No	Tabel	Hal
1.1	Rekapitulasi Wisatawan Mancanegara Tahun 2004 – 2010 .....	3
1.2	Perkembangan Wisatawan Nusantara Tahun 2004 – 2010 .....	4
1.3	Jumlah Penumpang Kereta Api Tahun 2006-2011* .....	8
1.4	Tarif Kereta Wisata Mulai Tahun 2010 .....	11
1.5	Frekuensi Keberangkatan Kereta Wisata Bulan Februari-Desember Tahun 2010 .....	13
1.6	Data Kepuasan Penumpang Kereta Wisata .....	15
1.7	Jenis Kereta, Frekuensi Keberangkatan, dan Jumlah Penumpang Kereta Wisata Bulan Februari-Juli 2010 .....	18
1.8	Implementasi <i>Service Experience</i> .....	18
2.1	Definisi Kepuasan Konsumen Menurut Para Ahli .....	43
2.2	Tipologi Kepuasan/Ketidakpuasan Konsumen .....	48

Wulan Sari, 2011

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

2.3	Harapan, Kinerja, dan Kepuasan .....	49
2.4	Diterminasi Kepuasan Konsumen pada <i>Intangible Product</i> (Produk Jasa) .....	56
2.5	Resume Penelitian Terdahulu .....	63
3.1	Operasionalisasi Variabel .....	78
3.2	Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	105
3.3	Jumlah Penumpang Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata Tahun 2010 .....	106
3.4	Penyebaran Proposisi Sampel Penumpang Kereta Wisata Bali, Wisata Toraja, dan Wisata Nusantara PT. Kereta Api Pariwisata .....	110
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	111
3.6	Koefisien Korelasi .....	114
3.7	Hasil Pengujian Validitas Variabel (X) Analisis <i>Service Experience</i> ..	115
3.8	Hasil Pengujian Validitas Variabel (Y) Kepuasan Penumpang .....	116
3.9	Hasil Pengujian Reliabilitas Analisis <i>Service Experience</i> Dalam Menciptakan Kepuasan Penumpang Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata .....	118
3.10	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai R .....	122
4.1	Jenis dan Fasilitas Kereta Wisata .....	134
4.2	Penilaian Penumpang Terhadap Kereta Wisata .....	159
4.3	Pelaksanaan <i>Incentive</i> dalam <i>Service Experience</i> di Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata .....	163
4.4	Pelaksanaan <i>Accessibility</i> dalam <i>Service Experience</i> di Kereta Wisata	166

Wulan Sari, 2011

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

PT. Kereta Api Pariwisata .....	
4.5 Pelaksanaan <i>Convenience</i> dalam <i>Service Experience</i> di Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata .....	169
4.6 Pelaksanaan <i>Utility</i> dalam <i>Service Experience</i> di Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata .....	172
4.7 Pelaksanaan <i>Environment</i> dalam <i>Service Experience</i> di Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata .....	176
4.8 Pelaksanaan <i>Benefit</i> dalam <i>Service Experience</i> di Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata .....	182
4.9 Pelaksanaan <i>Trust</i> dalam <i>Service Experience</i> di Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata .....	185
4.10 Rekapitulasi Hasil Penilaian <i>Service Experience</i> Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata .....	189
4.11 Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian <i>Performance</i> dan Penilaian <i>Important</i> pada Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata .....	192
4.12 Kepuasan Penumpang Kereta Wisata atas <i>Incentive</i> .....	201
4.13 Kepuasan Penumpang Kereta Wisata atas <i>Accessibility</i> .....	203
4.14 Kepuasan Penumpang Kereta Wisata atas <i>Convenience</i> .....	206
4.15 Kepuasan Penumpang Kereta Wisata atas <i>Utility</i> .....	209
4.16 Kepuasan Penumpang Kereta Wisata atas <i>Environment</i> .....	211
4.17 Kepuasan Penumpang Kereta Wisata atas <i>Benefit</i> .....	215
4.18 Kepuasan Penumpang Kereta Wisata atas <i>Trust</i> .....	218
4.19 Rekapitulasi Kepuasan Penumpang Kereta Wisata .....	220

Wulan Sari, 2011

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

4.20	Matriks Korelasi Antar Sub Variabel <i>Service Experience</i> dan Kepuasan .....	222
4.21	Hasil Pengujian Koefisien Jalur, Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari <i>Service Experience</i> dalam Upaya Menciptakan Kepuasan Penumpang Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata .....	225
4.22	Hasil Pengujian Ulang Koefisien Jalur, Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari <i>Service Experience</i> dalam Upaya Menciptakan Kepuasan Penumpang Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata .....	226

## DAFTAR GAMBAR

No	Gambar	Hal
1.1	Posisi Indonesia dengan Kompetitor Negara ASEAN .....	2
2.1	<i>Total Perceive Quality</i> .....	31
2.2	Model Kepuasan-Ketidakpuasan Konsumen .....	46
2.3	Konsep Kepuasan Konsumen .....	47
2.4	Pembentukan Kepuasan-Ketidakpuasan Konsumen .....	50
2.5	Diagram Kartesius .....	57
2.6	Kerangka Pemikiran Analisis <i>Service Experience</i> dalam Menciptakan Kepuasan Penumpang Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata .....	72

Wulan Sari, 2011

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

2.7	Paradigma Analisis <i>Service Experience</i> dalam Menciptakan Kepuasan Penumpang Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata .....	73
3.1	Struktur Hubungan Kausal antara X dan Y .....	123
3.2	Diagram Jalur Hipotesis .....	124
3.3	Diagram Jalur Sub Struktur Hipotesis .....	125
4.1	Jenis Kereta Wisata .....	136
4.2	Keterkaitan Jenis Kelamin dan Usia Penumpang Kereta Wisata PT.Kereta Api Pariwisata .....	138
4.3	Keterkaitan Status Pekerjaan Dan Rata-Rata Penghasilan Penumpang Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata .....	140
4.4	Keterkaitan Rekan Seperjalanan Dalam Kereta Wisata Dan Status Pekerjaan Penumpang Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata .....	142
4.5	Keterkaitan Daerah Asal Dan Rekan Seperjalanan Dalam Kereta Wisata Penumpang Kereta Wisata PT.Kereta Api Pariwisata .....	146
4.6	Jenis Kendaraan yang Sering Digunakan Untuk Berwisata .....	147
4.7	Frekuensi Penggunaan Kereta Api dalam Jangka Waktu Satu Tahun .	149
4.8	Frekuensi Penggunaan Kereta Wisata .....	150
4.9	Sumber Informasi yang Diperoleh Penumpang Mengenai Kereta Wisata .....	151
4.10	Pengetahuan Mengenai Kereta Wisata .....	152
4.11	Rute Perjalanan Wisata yang Dipilih Penumpang .....	153
4.12	Kegiatan yang Dilakukan dalam Menggunakan Kereta Wisata .....	154

Wulan Sari, 2011

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

4.13	Cara Pemesanan Kereta Wisata .....	156
4.14	Komentar Penumpang Mengenai Kereta Wisata .....	157
4.15	Penilaian Penumpang Terhadap Kereta Wisata .....	161
4.16	Gambaran <i>Service Experience</i> Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata .....	162
4.17	Keterkaitan <i>Incentive</i> dengan Jenis Kereta Wisata yang Digunakan ....	164
4.18	Keterkaitan <i>Accessibility</i> dengan Jenis Kereta Wisata yang Digunakan .....	168
4.19	Keterkaitan <i>Convenience</i> dengan Jenis Kereta Wisata yang Digunakan .....	171
4.20	Keterkaitan <i>Utility</i> dengan Jenis Kereta Wisata yang Digunakan .....	174
4.21	Keterkaitan <i>Environment</i> dengan Jenis Kereta Wisata yang Digunakan	181
4.22	Keterkaitan <i>Benefit</i> dengan Jenis Kereta Wisata yang Digunakan ...	184
4.23	Keterkaitan <i>Trust</i> dengan Jenis Kereta Wisata yang Digunakan .....	188
4.24	Gambaran Kepuasan Penumpang Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata .....	191
4.25	Diagram Kartesius dari Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Kereta Wisata PT. Kereta Api Pariwisata .....	200
4.26	Keterkaitan Kepuasan Penumpang atas <i>Incentive</i> dengan Jenis Kereta yang Digunakan .....	202
4.27	Keterkaitan Kepuasan Penumpang atas <i>Accessibility</i> dengan Jenis Kereta yang Digunakan .....	205

Wulan Sari, 2011

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

4.28	Keterkaitan Kepuasan Penumpang atas <i>Convenience</i> dengan Jenis Kereta yang Digunakan.....	207
4.29	Keterkaitan Kepuasan Penumpang atas <i>Utility</i> dengan Jenis Kereta yang Digunakan .....	210
4.30	Keterkaitan Kepuasan Penumpang atas <i>Environment</i> dengan Jenis Kereta yang Digunakan .....	214
4.31	Keterkaitan Kepuasan Penumpang atas <i>Benefit</i> dengan Jenis Kereta yang Digunakan .....	217
4.32	Keterkaitan Kepuasan Penumpang atas <i>Trust</i> dengan Jenis Kereta yang Digunakan .....	219
4.33	Diagram Jalur Pengujian Hipotesis .....	224
4.34	Diagram Jalur Pengujian Hipotesis .....	226