

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kebaruan Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORITIK	11
A. Deskripsi Konseptual	11
1. Kepuasan Pengunjung (<i>Visitor Satisfaction</i>)	11
2. Promosi (<i>Promotion</i>)	15
3. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	21
B. Kerangka Teori dan Hipotesis	36

1.	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung	36
2.	Promosi dan Kepuasan Pengunjung	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		38
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	38
B.	Metode Penelitian.....	38
C.	Populasi atau Sampling	40
D.	Penyusunan Instrumen	41
1.	Kepuasan Pengunjung (Variabel Y)	42
2.	Promosi (Variabel X2).....	46
3.	Kualitas Pelayanan (Variabel X1)	50
E.	Teknik Analisis Data	55
1.	Uji Persyaratan Analisis.....	55
2.	Persamaan Regresi Linier Berganda.....	56
3.	Uji Hipotesis	57
4.	Perhitungan Koefisien Determinasi	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		58
A.	DESKRIPSI DATA.....	58
1.	Profil Responden.....	58
2.	Profil Data.....	69
B.	TEKNIK ANALISIS DATA.....	79
1.	Uji Persyaratan Analisis.....	79
2.	Persamaan Regresi Linier Berganda.....	82
3.	Uji Hipotesis	84
4.	Perhitungan Koefisien Determinasi	85
C.	PEMBAHASAN	87

1.	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung	87
2.	Promosi dan Kepuasan Pengunjung	89
3.	Kualitas Pelayanan dan Promosi dengan Kepuasan Pengunjung	90
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN		92
A.	KESIMPULAN	92
B.	IMPLIKASI.....	93
C.	SARAN	94
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN.....		102
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		196

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Rangkuman keluhan pengunjung dari berbagai sumber.....	5
Tabel II. 1 Hipotesis.....	37
Tabel III. 1 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pengunjung.....	43
Tabel III. 2 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pengunjung.....	43
Tabel III. 3 Kisi-kisi Instrumen Promosi	47
Tabel III. 4 Skala Penilaian Instrumen Promosi	48
Tabel III. 5 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel III. 6 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel IV. 1 Profil Kampus Responden.....	59
Tabel IV. 2 Profil Jenis Kelamin Responden.....	61
Tabel IV. 3 Profil Usia Responden	63
Tabel IV. 4 Profil Domisili Responden	65
Tabel IV. 5 Profil Pendidikan Responden	66
Tabel IV. 6 Profil Profesi Responden	68
Tabel IV. 7 Statistika Deskriptif Kepuasan Pengunjung	70
Tabel IV. 8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengunjung.....	70
Tabel IV. 9 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pengunjung.....	72
Tabel IV. 10 Statistika Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel IV. 11 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	74
Tabel IV. 12 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Pelayanan.....	75
Tabel IV. 13 Statistika Deskriptif Promosi	76

Tabel IV. 14 Distribusi Frekuensi Promosi.....	77
Tabel IV. 15 Rata-rata Hitung Skor Indikator Promosi	79
Tabel IV. 16 Uji Normalitas.....	79
Tabel IV. 17 Uji Linieritas Variabel X_1 terhadap Y	81
Tabel IV. 18 Uji Linieritas Variabel X_2 terhadap Y	82
Tabel IV. 19 Uji Persamaan Regresi Linier Berganda.....	83
Tabel IV. 20 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	84
Tabel IV. 21 Uji Koefisien Determinasi Secara Keseluruhan	85
Tabel IV. 22 Uji Koefisien Determinasi X_1 terhadap Y.....	86
Tabel IV. 23 Uji Koefisien Determinasi X_2 terhadap Y.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Jumlah kunjungan wisatawan nusantara Januari – Juni 2019 di Jakarta	2
Gambar I. 2 Objek wisata yang banyak dikunjungi wisatawan	3
Gambar I. 3 Data survei awal kendala kualitas pelayanan di Ancol.....	6
Gambar I. 4 Data survei awal kendala promosi di Ancol	7
Gambar III. 1 Konstelasi X1 dan X2 (Kualitas Pelayanan dan Promosi) dengan Y (Kepuasan Pengunjung).....	40
Gambar IV. 1 Profil Kampus Responden.....	61
Gambar IV. 2 Profil Jenis Kelamin Responden	62
Gambar IV. 3 Profil Usia Responden	64
Gambar IV. 4 Profil Domisili Responden.....	65
Gambar IV. 5 Profil Pendidikan Responden.....	67
Gambar IV. 6 Profil Pendidikan Responden.....	68
Gambar IV. 7 Grafik Histogram Kepuasan Pengunjung	71
Gambar IV. 8 Grafik Histogram Kualitas Pelayanan.....	75
Gambar IV. 9 Grafik Histogram Promosi	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Konsultasi Bimbingan Skripsi	102
Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan Skripsi	105
Lampiran 3 Survei Awal Penelitian	106
Lampiran 4 Kuesioner Uji Coba Penelitian	109
Lampiran 5 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pengunjung)	113
Lampiran 6 Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Kepuasan Pengunjung)	115
Lampiran 7 Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Pengunjung)...	116
Lampiran 8 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Realibilitas Variabel Y (Kepuasan Pengunjung).....	117
Lampiran 9 Uji Coba Penelitian Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan)	118
Lampiran 10 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan).....	122
Lampiran 11 Perhitungan Analisis Butir Variabel Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan).....	124
Lampiran 12 Data Perhitungan Validitas Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan)	125
Lampiran 13 Perhitungan Variabel Butir, Varians Total dan Uji Realibilitas Variabel X ₁ (Kualitas Pelayanan)	126
Lampiran 14 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X ₂ (Promosi)	127
Lampiran 15 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X ₂ (Promosi)	130
Lampiran 16 Perhitungan Analisis Butir Variabel X ₂ (Promosi)	132

Lampiran 17 Data Perhitungan Validitas Variabel X_2 (Promosi).....	133
Lampiran 18 Perhitungan Variabel Butir, Varian Total dan Uji Reabilitas Variabel X_2 (Promosi)	134
Lampiran 19 Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pengunjung) ..	135
Lampiran 20 Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pengunjung)	139
Lampiran 21 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Y (Kepuasan Pengunjung)....	144
Lampiran 22 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pengunjung)	145
Lampiran 23 Kuesioner Final Penelitian Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan).....	146
Lampiran 24 Data Mentah Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan).....	150
Lampiran 25 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan).....	155
Lampiran 26 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan)	156
Lampiran 27 Kuesioner Final Penelitian Variabel X_2 (Promosi)	157
Lampiran 28 Data Mentah Variabel X_2 (Promosi)	160
Lampiran 29 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X_2 (Promosi).....	165
Lampiran 30 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X_2 (Promosi).....	166
Lampiran 31 Data Mentah Variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) dan X_2 (Promosi) dengan Y (Kepuasan Pengunjung).....	167

Lampiran 32 Perhitungan Uji Normalitas	172
Lampiran 33 Perhitungan Uji Kelinearan Regresi X_1 dengan Y	173
Lampiran 34 Perhitungan Keberartian Regresi X_1 dengan Y	174
Lampiran 35 Perhitungan Koefisien Determinasi X_1 dengan Y	175
Lampiran 36 Perhitungan Uji Kelinearan Regresi X_2 dengan Y	176
Lampiran 37 Perhitungan Keberartian Regresi X_2 dengan Y	177
Lampiran 38 Perhitungan Koefisien Determinasi X_2 dengan Y	178
Lampiran 39 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	179
Lampiran 40 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t	180
Lampiran 41 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda	185
Lampiran 42 Perhitungan Koefisien Determinan X_1, X_2 , dengan Y	186
Lampiran 43 Data Responden	187