

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	ii
Penyataan Orisinalitas Skripsi.....	iii
Motto	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Bab I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Kajian Pustaka	8
1.5.1. Tinjauan Teoritik	8
a. Kepercayaan	8
b. Kepuasan Wisatawan	9
c. Kualitas Pelayanan	10
d. Pengalaman Wisatawan	14
1.5.2. Tinjauan Empirik	17
1.5.3. Pengaruh Antar Variabel	20
1.6. Kerangka Pemikiran	24
1.7. Definisi Konsep dan Definisi Operasional	27

1.8. Hipotesis	32
1.9. Metode Penelitian.....	33
1.9.1. Tipe Penelitian	33
1.9.2. Ruang Lingkup Penelitian	33
1.9.3. Objek Penelitian.....	34
1.9.4. Populasi dan Sampel	34
1.9.5. Sumber Data	37
1.9.6. Teknik Pengumpulan Data	37
1.9.7. Skala Pengukuran	37
1.9.8. Uji Validitas dan Reliabilitas	37
1.9.9. Uji Asumsi Klasik.....	39
1.9.10. Teknik Analisis Data	40
a. Analisis Statistik Deskriptif	40
b. Analisis Inferensial	40
c. Analisis Jalur	41
d. Uji t	42
e. Koefisien Determinasi	43
f. Uji Sobel	43
BAB II GAMBARAN UMUM	44
2.1. Profil Telaga Menjer	45
2.2. Fasilitas dan Jadwal Kunjung.....	47
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
3.1. Uji Instrumen Data	48
3.1.1. Uji Validitas	48
3.1.2. Uji Reliabilitas	49

3.2. Analisis Deskriptif	50
3.2.1. Deskriptif Responden Penelitian	50
3.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	51
3.3. Analisis Inferensial.....	77
3.3.1. Uji Asumsi Klasik.....	77
3.3.1.1. Uji Normalitas	77
3.3.1.2. Uji Heterokedastisitas	78
3.3.1.3. Uji Multikolinearitas	79
3.4. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana dan Pengujian Hipotesis	81
3.4.1. Pagaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan	81
3.4.2. Pengaruh Pengalaman Wisatawan Terhadap Kepuasan Wisatawan	83
3.4.3. Pengaruh Kualitasa Layanan Terhadap Kepercayaan Wisatawan	85
3.4.4. Pengaruh Pengalaman Wisatawan Terhadap Kepercayaan Wisatawan	87
3.4.5. Pengaruh Kepuasan Wisatawan Terhadap Kepercayaan Wisatawan	89
3.5. Analisis Jalur	91
3.6. Uji Sobel.....	93
3.6.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Wisatawan Melalui Kepuasan Wisatawan	94
3.6.2. Pengaruh Pengalaman Wisatawan Terhadap Kepercayaan Wisatawan Melalui Kepuasan Wisatawan	95
3.7. Pembahasan	96
BAB IV PENUTUP	102
4.1. Kesimpulan	102
4.2. Saran	102

DAFTAR PUSTAKA.....	107
---------------------	-----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Item Pernyataan Variabel Kualitas Layanan	28
Tabel 1.2. Item Pernyataan Variabel Kepuasan	30
Tabel 1.3. Item Pernyataan Variabel Pengalaman Wisatawan	30
Tabel 1.4. Item Pernyataan Variabel Kepercayaan Wisatawan	31
Tabel 2.1. Fasilitas dan Jadwal Kunjung	45
Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas	49
Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 3.5. Otoritas manajemen handal dalam menciptakan rasa kenyamanan untuk saya	53
Tabel 3.6. Manajemen menyediakan jadwal kunjungan yang sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan waktu saya	54
Tabel 3.7. Pengelola Telaga menjer memberikan informasi dan arah yang mudah dipahami	55
Tabel 3.8. Saya merasa aman dan nyaman selama berkunjung di Telaga Menjer	55
Tabel 3.9. Pengelola Telaga Menjer selalu menunjukkan mau membantu saya	56
Tabel 3.10. Lingkungan Telaga Menjer tertata rapi	57
Tabel 3.11. Fasilitas public tertata dengan baik oleh pengelola	58
Tabel 3.12. Saya mendapatkan pelayanan pengelola yang sopan dan bersahabat	59

Tabel 3.13. Ketika saya menanyakan fasilitas public yang saya butuhkan, pengelola menunjukan jalan dengan jelas	60
Tabel 3.14. Pengelola Telaga Menjer selalu siap sedia dalam melayani	60
Tabel 3.15. Pengelola Telaga Menjer cepat membantu ketika saya mendapat masalah	61
Tabel 3.16. Ringkasan rata-rata jawaban item pernyataan variabel kualitas Layanan	62
Tabel 3.17. Saya merasa bahagia setelah mengunjungi Telaga Menjer	63
Tabel 3.18. Mendapatkan pengalaman yang menyenangkan setelah mengunjungi Telaga Menjer	64
Tabel 3.19. Saya menyukai objek wisata Telaga Menjer.....	65
Tabel 3.20. Saya merasakan kekaguman terhadap Telaga Menjer	65
Tabel 3.21. Saya merasa terinspirasi setelah menikmati objek wisata Telaga Menjer	66
Tabel 3.22. Saya merasa puas dengan objek wisata Telaga menjer.....	67
Tabel 3.23. Ringkasan rata-rata jawaban item pernyataan variabel pengalaman wisatawan	68
Tabel 3.24. Saya merasa puas dengan objek wisata Telaga menjer.....	69
Tabel 3.25. Saya senang setelah mengunjungi Telaga Menjer ini	69
Tabel 3.26. Saya menikmati hidup saya saat berada di objek wisata Telaga Menjer.....	70
Tabel 3.27. Ringkasan rata-rata jawaban item pernyataan variabel kepuasan Wisatawan	71
Tabel 3.28. Saya percaya kepada objek wisata karena pengelola objek wisata dapat diandalkan	71
Tabel 3.29. Saya percaya pengelola Telaga Menjer memiliki kemampuan	

untuk melayani wisatawan	72
Tabel 3.30. Saya mendapatkan pelayanan yang baik dari pengelola Telaga Menjer	73
Tabel 3.31. Saya merasa puas dengan hal-hal yang disajikan oleh pihak Telaga Menjer	74
Tabel 3.32. Telaga Menjer menyediakan daya Tarik wisata yang berkualitas	75
Tabel 3.33. Saya yakin Telaga Menjer adalah tujuan wisata yang Menyenangkan	76
Tabel 3.34. Ringkasan rata-rata jawaban item pernyataan variabel kepercayaan wisatawan	77
Tabel 3.35. Hasil Uji Normalitas	78
Tabel 3.36. Hasil Uji Multikolinearitas.....	80
Tabel 3.37. Hasil Regresi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan	81
Tabel 3.38. Hasil Regresi Pengaruh Pengalaman Wisatawan Terhadap Kepuasan Wisatawan	83
Tabel 3.39. Hasil Regresi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Wisatawan	85
Tabel 3.40. Hasil Regresi Pengaruh Pengalaman Wisatawan Terhadap Kepercayaan Wisatawan	87
Tabel 3.41. Hasil Regresi Pengaruh Kepuasan Wisatawan Terhadap Kepercayaan Wisatawan	90
Tabel 3.41. Hasil Analisis Jalur	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran	25
--------------------------------------	----

Gambar 1.2.	26
Gambar 1.3.	26
Gambar 1.4.	26
Gambar 1.5.	27
Gambar 1.6.	27
Gambar 1.7. Model Hipotesis	32
Gambar 1.8. Metode Analisis Jalur	41
Gambar 3.1. Hasil Uji Heterokedastisitas	79
Gambar 3.2. Model Analisis Jalur.....	93