

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| ORISINALITAS SKRIPSI | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iv |
| MOTTO | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRAK | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR TABEL | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 10 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 11 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 12 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis..... | 12 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 12 |
| 1.5 Tinjauan Pustaka | 12 |
| 1.5.1 Tinjauan Teoritis..... | 13 |
| 1.5.1.1 Perilaku Konsumen..... | 13 |
| 1.5.1.2 Pemasaran | 17 |
| 1.5.1.3 Pemasaran Pariwisata | 22 |
| 1.5.1.4 Produk Pariwisata | 27 |
| 1.5.1.5 Daya Tarik Wisata | 29 |
| 1.5.1.6 <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan)..... | 32 |
| 1.5.1.7 <i>Authenticity</i> (Keaslian) | 35 |
| 1.5.1.8 <i>Memorable Tourism Experience</i> | 36 |
| 1.5.1.9 <i>Tourist Satisfaction</i> (Kepuasan Wisatawan)..... | 41 |

| | |
|--|------------|
| 1.5.2 Tinjauan Empiris | 42 |
| 1.6 Hubungan Antar Variabel | 88 |
| 1.7 Kerangka Pemikiran..... | 91 |
| 1.8 Hipotesis..... | 100 |
| 1.8.1 Tabel Ringkasan Antarvariabel | 102 |
| 1.9 Definisi Konsep dan Operasional..... | 102 |
| 1.9.1 Definisi Konsep | 102 |
| 1.9.2 Definisi Operasional | 103 |
| 1.10 Metode Penelitian..... | 112 |
| 1.10.1 Tipe Penelitian | 112 |
| 1.10.2 Ruang Lingkup Penelitian..... | 113 |
| 1.10.3 Lokasi Penelitian..... | 113 |
| 1.10.4 Populasi dan Sampel | 114 |
| 1.10.4.1 Populasi..... | 114 |
| 1.10.4.2 Sampel..... | 114 |
| 1.10.5 Teknik <i>Sampling</i> | 117 |
| 1.10.6 Sumber Data..... | 118 |
| 1.10.7 Teknik Pengumpulan Data..... | 118 |
| 1.10.8 Skala Pengukuran Data | 119 |
| 1.10.9 Uji Validitas dan Reliabilitas | 119 |
| 1.10.9.1 Uji Validitas..... | 119 |
| 1.10.9.2 Uji Reliabilitas | 120 |
| 1.10.10 Analisis Data..... | 121 |
| 1.10.10.1 Analisis Statistik Deskriptif..... | 121 |
| 1.10.10.2 Analisis Statistik Inferensial | 122 |
| 1.10.10.3 Uji Hipotesis | 129 |
| BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN | 131 |
| 2.1 Profil Objek Wisata..... | 131 |
| 2.2 Informasi Objek Wisata | 134 |

| | |
|---|------------|
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN | 138 |
| 3.1 Uji Instrumen dan Data Penelitian | 138 |
| 3.1.1 Uji Validitas | 138 |
| 3.2.1 Uji Reliabilitas | 142 |
| 3.2 Karakteristik Responden | 144 |
| 3.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 144 |
| 3.2.2 Berdasarkan Usia | 145 |
| 3.2.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 147 |
| 3.2.4 Berdasarkan Pekerjaan..... | 148 |
| 3.2.5 Berdasarkan Sumber Informasi mengenai Objek Wisata | 149 |
| 3.2.6 Berdasarkan Jumlah Kunjungan | 150 |
| 3.2.7 Berdasarkan Bersama Siapa Responden Berkunjung..... | 151 |
| 3.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian..... | 152 |
| 3.3.1 Variabel <i>Service Quality</i> | 153 |
| 3.3.2 Variabel <i>Authenticity</i> | 169 |
| 3.3.3 Variabel <i>Memorable Tourism Experience</i> | 190 |
| 3.3.4 Variabel <i>Tourist Satisfaction</i> | 211 |
| 3.4 Analisis Inferensial Penelitian..... | 224 |
| 3.4.1 Uji Hipotesis | 233 |
| 3.4.1.1 Uji t (<i>t-test</i>) | 234 |
| 3.4.1.2 Pengujian Variabel Mediasi | 237 |
| 3.5 Pembahasan..... | 241 |
| 3.5.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Memorable</i> <i>Tourism Experience</i> | 241 |
| 3.5.2 Pengaruh <i>Authenticity</i> terhadap <i>Memorable Tourism Experience</i> .. | 242 |
| 3.5.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Tourist Satisfaction</i> | 242 |
| 3.5.4 Pengaruh <i>Authenticity</i> terhadap <i>Tourist Satisfaction</i> | 244 |
| 3.5.5 Pengaruh <i>Memorable Tourism Experience</i> terhadap <i>Tourist Satisfaction</i> | 244 |
| 3.5.6 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Tourist Satisfaction</i> melalui <i>Memorable Tourism Experience</i> | 246 |

| | |
|--|------------|
| 3.5.7 Pengaruh <i>Authenticity</i> terhadap <i>Tourist Satisfaction</i> melalui <i>Memorable Tourism Experience</i> | 246 |
| 3.6 Kontribusi Penelitian | 247 |
| 3.6.1 Kontribusi Teoritis Penelitian | 247 |
| 3.6.2 Kontribusi Praktis Penelitian | 249 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN | 251 |
| 4.1 Kesimpulan | 251 |
| 4.2 Saran | 252 |
| DAFTAR PUSTAKA | 255 |
| LAMPIRAN | 260 |