

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| LEMBAR PERNYATAAN | ii |
| LEMBAR PERSEMBAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRAK | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 13 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 13 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian | 14 |
| 1.5 Sistematika Penelitian..... | 15 |
| 1.6 Lokasi dan Waktu Penelitan | 16 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 17 |
| 2.1 Studi Administrasi Bisnis | 17 |
| 2.2 <i>Electronic Word Of Mouth</i> | 18 |
| 2.3 Pemasaran Jasa..... | 23 |
| 2.4 Pariwisata..... | 25 |
| 2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Permintaan Wisata..... | 28 |
| 2.6 Atribut Produk Wisata | 28 |
| 2.7 Kepuasan Pengunjung..... | 32 |
| 2.8 Penanganan Keluhan Wisatawan maupun Calon Wisatawan..... | 36 |
| 2.9 <i>Revisit Intention</i> | 38 |
| 2.10 Penelitian Terdahulu | 41 |
| 2.11 Kerangka Pemikiran | 43 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 46 |

| | | |
|-------|---|-----------|
| 3.1 | Jenis Penelitian..... | 46 |
| 3.2 | Teknik Pengumpulan Data..... | 47 |
| 3.2.1 | Jenis dan Sumber Data..... | 48 |
| 3.3 | Ruang Lingkup Penelitian..... | 49 |
| 3.4 | Operasional Variabel dan Skala Pengukuran..... | 50 |
| 3.4.1 | Operasional Variabel | 50 |
| 3.4.2 | Skala Pengukuran..... | 51 |
| 3.5 | Populasi dan Sampel | 52 |
| 3.5.1 | Populasi..... | 52 |
| 3.5.2 | Sampel..... | 52 |
| 3.5.3 | Teknik Pengambilan Sampel | 54 |
| 3.6 | Uji Validitas dan Reliabilitas | 54 |
| 3.6.1 | Uji Validitas | 54 |
| 3.6.2 | Uji Reliabilitas | 57 |
| 3.7 | Tenik analisis Data..... | 58 |
| 3.7.1 | Uji Asumsi Klasik..... | 59 |
| 3.7.2 | Pengujian Hipotesis | 60 |
| 3.7.3 | Analisis Korelasi..... | 62 |
| 3.7.4 | Analisis Jalur..... | 63 |
| | BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 65 |
| 4.1 | Objek Penelitian..... | 65 |
| 4.1.1 | Sejarah Kampung Cai Ranca Upas | 65 |
| 4.1.2 | Logo Kampung Cai Ranca Upas..... | 66 |
| 4.1.3 | Letak Kampung Cai Ranca Upas | 66 |
| 4.1.4 | Potensi Wisata Kampung Cai Ranca Upas | 67 |
| 4.2 | Hasil Pengumpulan Data..... | 69 |
| 4.3 | Karakteristik Responden..... | 69 |
| 4.4 | Hasil Penelitian | 73 |
| 4.4.1 | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 73 |
| 4.4.2 | Uji Asumsi Klasik..... | 76 |
| 4.4.3 | Pengujian Hipotesis | 78 |
| 4.4.4 | Analisis Korelasi..... | 82 |

| | |
|---------------------------------------|-----|
| 4.4.5 Analisis Jalur..... | 84 |
| 4.5 Pembahasan Hasil Penelitian | 92 |
| BAB V PENUTUP | 100 |
| 5.1 Simpulan | 100 |
| 5.2 Rekomendasi..... | 103 |
| DAFTAR PUSTAKA | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Objek Wisata di Provinsi Jawa Barat..... | 4 |
| Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Kampung Cai Ranca Upas | 7 |
| Tabel 1.3 Lokasi dan Waktu Penelitian | 16 |
| Tabel 2.1 Perbedaan Karakteristik WOM dan e-WOM | 20 |
| Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu | 41 |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel | 50 |
| Tabel 3.2 Populasi Penelitian..... | 52 |
| Tabel 3.3 Rekapitulasi Hasil Pretest Uji Validitas..... | 56 |
| Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Pretest Uji Reliabilitas | 58 |
| Tabel 3.5 Kriteria Koefisien Korelasi | 62 |
| Tabel 4.1 Daftar Harga Tiket Ranca Upas..... | 68 |
| Tabel 4.2 Pengujian Karakteristik Jenis Kelamin..... | 70 |
| Tabel 4.3 Pengujian Karakteristik Usia | 70 |
| Tabel 4.4 Pengujian Karakteristik Pekerjaan..... | 71 |
| Tabel 4.5 Pengujian Karakteristik Pendapatan | 71 |
| Tabel 4.6 Pengujian Karakteristik Intentitas Internet | 72 |
| Tabel 4.7 Pengujian Karakteristik Media Sosial yang Digunakan | 72 |
| Tabel 4.8 Pengujian Karakteristik Jumlah Kunjungan | 73 |
| Tabel 4.9 Pengujian Karakteristik Transportasi yang Digunakan | 73 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas | 74 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas..... | 75 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas | 76 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas | 77 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 78 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Struktur I..... | 78 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) Struktur II..... | 79 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi F Struktur I..... | 79 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikansi F Struktur II..... | 80 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji t Struktur I | 80 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.20 Hasil Uji t Struktur II | 81 |
| Tabel 4.21 Kriteria Koefesien Korelasi | 82 |
| Tabel 4.22 Hasil Analisis Korelasi | 83 |
| Tabel 4.23 Pengujian Hubungan Antar Variabel..... | 84 |
| Tabel 4.24 Hasil Uji Analisis Jalur | 85 |
| Tabel 4.25 Koefesien Analisis Jalur Sub-struktur I..... | 86 |
| Tabel 4.26 Hasil Analisis Jalur | 86 |
| Tabel 4.27 Koefesien Analisis Jalur Substruktur II..... | 87 |
| Tabel 4.28 Hasil Pengaruh Berdasarkan Koefesien Jalur..... | 89 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 1.1 Pengguna Internet Dan Media Sosial..... | 2 |
| Gambar 1.2 Media Sosial yang Sering Digunakan | 3 |
| Gambar 1.3 E-WOM Postitif Berbasis Instagram | 9 |
| Gambar 1.4 E-WOM Negarif Pengunjung | 11 |
| Gambar 1.5 Dokumentasi Hasil Observasi | 11 |
| Gambar 2.1 Kondisi Kepuasan atau Ketidakpuasan Pelanggan | 33 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran..... | 44 |
| Gambar 3.1 Diagram Jalur..... | 63 |
| Gambar 3.2 Diagram Jalur Sub-struktur I..... | 64 |
| Gambar 3.3 Diagram Jalur Sub-struktur II | 64 |
| Gambar 4.1 Logo Kampung Cai Ranca Upas..... | 66 |
| Gambar 4.2 Letak Ranca Upas | 67 |
| Gambar 4.3 Diagram Jalur Sub-struktur I..... | 86 |
| Gambar 4.4 Diagram Jalur Sub-struktur II | 88 |
| Gambar 4.5 Diagram Analisis Jalur..... | 88 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Profil Objek Penelitian

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Karakteristik Responden

Lampiran 4 Tabulasi Kuesioner

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 6 Hasil Teknik Analisis Data

Lampiran 7 Foto dan Dokumen Pendukung Lain