

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iv |
| UCAPAKAN TERIMAKASIH..... | v |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH | vii |
| ABSTRAK | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR RUMUS | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 4 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 5 |
| 2.1 Teori Terikat Variabel Penelitian..... | 5 |
| 2.1.1 Servicescape | 5 |
| 2.1.1.1 Pengertian Servicescape | 5 |
| 2.1.1.2 Dimensi Servicescape | 6 |
| 2.1.1.3 Pengertian Jasa | 8 |
| 2.1.2 Citra Destinasi | 9 |
| 2.1.2.1 Pengertian Citra..... | 9 |
| 2.1.2.2 Pengertian Citra Merek | 9 |
| 2.1.2.3 Pengertian Pariwisata | 10 |
| 2.1.2.4 Pengertian Citra Destinasi | 11 |
| 2.1.2.5 Dimensi Citra Destinasi | 11 |
| 2.1.3 Niat Beli Ulang..... | 12 |
| 2.1.3.1 Pengertian Niat Beli Ulang | 12 |
| 2.1.3.2 Dimensi Niat Beli Ulang | 14 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 15 |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian | 18 |
| 2.3.1 Hubungan Servicescape (X) Terhadap Niat Beli Ulang (Y)..... | 18 |
| 2.3.2 Hubungan Servicescape (X) Terhadap Citra Destinasi (Z)..... | 19 |
| 2.3.3 Hubungan Citra Destinasi (Z) Terhadap Niat Beli Ulang (Y) | 19 |
| 2.4 Hipotesis..... | 20 |
| 2.5 Model Penelitian | 20 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 21 |
| 3.1 Desain Penelitian | 21 |
| 3.2 Obyek Penelitian..... | 21 |
| 3.3 Tempat dan Waktu Penelitian..... | 22 |
| 3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 22 |
| 3.4.1 Populasi | 22 |
| 3.4.2 Sampel | 22 |
| 3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel | 23 |
| 3.5 Unit Analisis | 23 |
| 3.6 Definisi Operasional Variabel | 23 |
| 3.6.1 Servicescape (X)..... | 24 |
| 3.6.2 Citra Destinasi (Z) | 25 |
| 3.6.3 Niat Beli Ulang (Y) | 25 |
| 3.7 Teknik Analisis Data | 26 |
| 3.7.1 Uji Validitas..... | 26 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas | 27 |
| 3.7.3 Analisis Linear Berganda | 28 |
| 3.7.4 Koefisiensi Determinasi (R^2) | 28 |
| 3.8 Metode Analisis Data | 28 |
| 3.8.1 Uji t (Uji Parsial) | 28 |
| 3.8.2 Uji F (Uji Model)..... | 28 |
| 3.8.3 Analisis Jalur (Path Analysis) | 29 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN..... | 31 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 31 |
| 4.2 Karakteristik Responden..... | 31 |
| 4.3 Uji Validitas..... | 34 |
| 4.4 Uji Reliabilitas | 37 |
| 4.5 Analisis Jalur (Path Analysis)..... | 38 |
| 4.5.1 Sub-Struktur I | 38 |
| 4.5.2 Sub-Struktur II..... | 41 |
| 4.5.3 Analisis Jalur Gabungan Sub-struktur I dan Sub-struktur II | 44 |
| 4.6 Pengujian Hipotesis | 45 |
| 4.7 Pengaruh Antar Variabel | 45 |
| 4.7.1 Pengaruh Servicescape (X) Terhadap Niat Beli Ulang (Y)..... | 45 |
| 4.7.2 Pengaruh Servicescape (X) Terhadap Citra Destinasi (Z)..... | 46 |
| 4.7.3 Pengaruh Citra Destinasi (Z) Terhadap Niat Beli Ulang (Y) | 46 |

| | |
|---|-----------|
| BAB V PEMBAHASAN | 47 |
| 5.1 Pengaruh Servicescape (X) Terhadap Niat Beli Ulang (Y)..... | 47 |
| 5.2 Pengaruh Servicescape (X) Terhadap Citra Destinasi (Z)..... | 47 |
| 5.3 Pengaruh Citra Destinasi (Z) Terhadap Niat Beli Ulang (Y) | 48 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... | 49 |
| 6.1 Kesimpulan | 49 |
| 6.2 Saran | 50 |
| DAFTAR REFERENSI | 51 |
| LAMPIRAN..... | 54 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| 2.1 Tabel Hasil Penelitian Terdahulu..... | 15 |
| 3.1 Tabel Skala Likert Penelitian..... | 21 |
| 3.2 Tabel Definisi Operasional Servicescape | 24 |
| 3.3 Tabel Definisi Operasional Citra Destinasi | 25 |
| 3.4 Tabel Definisi Operasional Niat Beli Ulang..... | 25 |
| 3.5 Tabel Uji Reliabilitas | 27 |
| 4.1 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 31 |
| 4.2 Tabel Responden Berdasarkan Usia | 32 |
| 4.3 Tabel Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 32 |
| 4.4 Tabel Responden Berdasarkan Kunjungan Terakhir | 33 |
| 4.5 Tabel Responden Berdasarkan Pengeluaran Berkunjung | 34 |
| 4.6 Tabel Uji Validitas Servicescape (X) | 35 |
| 4.7 Tabel Uji Validitas Citra Destinasi (Z)..... | 36 |
| 4.8 Tabel Uji Validitas Niat Beli Ulang (Y)..... | 37 |
| 4.9 Tabel Hasil Output Uji Reliabilitas..... | 38 |
| 4.10 Tabel Output Regresi Sub-Struktur I..... | 39 |
| 4.11 Tabel Hasil Nilai Koefisien Determinasi (R^2) Sub-Struktur I | 39 |
| 4.12 Tabel Output Regresi Sub-Struktur II..... | 41 |
| 4.13 Tabel Hasil Nilai Koefisien Determinasi (R^2) Sub-Struktur II | 42 |
| 4.14 Tabel Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung..... | 45 |
| 4.15 Tabel Hipotesis | 45 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| 2.1 Model Penelitian | 20 |
| 3.1 Diagram Jalur Sub-struktur I | 29 |
| 3.2 Diagram Jalur Sub-struktur II | 29 |
| 3.3 Diagram Jalur Sub-struktur I dan Sub-struktur II | 30 |
| 4.1 Sub-struktur I Analisis Jalur Path | 38 |
| 4.2 Sub-struktur I Hasil Analisis Jalur Path | 40 |
| 4.3 Sub-struktur II Analisis Jalur Path | 41 |
| 4.4 Sub-struktur II Hasil Analisis Jalur Path | 43 |
| 4.5 Hasil Analisis Jalur Gabungan Sub-struktur I dan Sub-struktur II | 44 |

DAFTAR RUMUS

| | Halaman |
|---|---------|
| 3.1 Rumus Sampel | 22 |
| 3.2 Rumus Product Moment | 27 |
| 4.1 Rumus Koefisien Determinasi Sub-struktur I..... | 40 |
| 4.2 Rumus Error Pada Sub-struktur I..... | 40 |
| 4.3 Rumus Koefisien Determinasi Sub-struktur II | 42 |
| 4.4 Rumus Error Pada Sub-struktur II | 43 |