

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.3.1 Ruang Lingkup Objek Penelitian .....	5
1.3.2 Ruang Lingkup Subjek Penelitian .....	5
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian .....	5
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu Penelitian.....	5
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7

### **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1	<i>Customer Experience</i> .....	9
2.1.1	Pengertian <i>Customer Experience</i> .....	9
2.1.2	Dimensi <i>Customer Experience</i> .....	11
2.2	Minat Berkunjung Kembali .....	12
2.2.1	Pengertian Minat Berkunjung Kembali .....	12
2.2.2	Dimensi Minat Berkunjung Kembali .....	13
2.3	Penelitian Terdahulu .....	14
2.4	Kerangka Pemikiran .....	18
2.5	Pengembangan Hipotesis .....	19

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian .....	21
3.2	Sumber Data .....	21
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	21
3.4	Populasi Dan Sampel .....	22
3.4.1	Populasi .....	22
3.4.2	Sampel .....	23
3.5	Variabel Penelitian .....	23
3.6	Definisi Operasional Variabel .....	24
3.7	Uji Persyaratan Instrumen .....	26
3.7.1	Uji Validitas .....	26
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	26
3.8	Uji Persyaratan Analisis Data .....	27
3.8.1	Uji Normalitas .....	27
3.8.2	Uji Linieritas .....	28
3.8.3	Uji Homogenitas .....	28
3.9	Metode Analisis Data .....	29

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Deskripsi Data .....	31
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden .....	31
4.1.2	Deskripsi Jawaban Responden .....	34
4.2	Uji Persyaratan Instrumen Data .....	38

4.2.1 Uji Validitas .....	38
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	40
4.3 Hasil Uji Metode Analisis Data .....	41
4.3.1 Hasil Uji Normalitas .....	41
4.3.2 Hasil Uji Linieritas .....	42
4.3.3 Hasil Uji Homogenitas .....	43
4.4 Hasil Analisis Data.....	43
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis .....	45
4.6 Pembahasan.....	46

## **BAB V SARAN DAN KESIMPULAN**

5.1 Kesimpulan .....	47
5.2 Saran.....	47

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL</b>	<b>HALAMAN</b>
Tabel 1.1 Data Pengunjung .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert.....	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	32
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi .....	33
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Berkunjung .....	33
Tabel 4.6 Hasil Uji Frekuensi Variabel X.....	34
Tabel 4.7 Hasil Uji Frekuensi Variabel Y.....	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	39
Tabel 4.10 Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Korelasi.....	40
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	40
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas .....	41
Tabel 4.13 Hasil Uji Linieritas.....	42
Tabel 4.14 Hasil Uji Homogenitas.....	43
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Koefisien.....	44
Tabel 4.16 Hasil Uji Model Summary.....	44
Tabel 4.17 Hasil Uji T.....	45

## DAFTAR GAMBAR

1.1 Ulasan Pengunjung .....	4
2.1 Komponen <i>Customer Experience</i> .....	11
2.4 Kerangka Pemikiran.....	21

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Jawaban Responden
- Lampiran 3 Frekuensi Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Data
- Lampiran 8 Hasil Uji T tabel