

## DAFTAR ISI

|                                                               |      |
|---------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL DALAM .....                                     | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....                               | ii   |
| HALAMAN PERNYATAAN DEWAN PENGUJI .....                        | ii   |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....                     | iv   |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....         | v    |
| ABSTARK .....                                                 | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                                          | vii  |
| DAFTAR ISI.....                                               | ix   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                           | xi   |
| DAFTAR TABEL .....                                            | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                          | xiv  |
|                                                               |      |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....                                       |      |
| 1.1 Latar Belakang .....                                      | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                     | 9    |
| 1.3 Batasan Masalah.....                                      | 9    |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                                   | 10   |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                                  | 10   |
| 1.5.1 Manfaat Akademik.....                                   | 10   |
| 1.5.2 Manfaat Teoritis.....                                   | 10   |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....                               | 11   |
|                                                               |      |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....                                  |      |
| 2.1 Manajemen.....                                            | 12   |
| 2.1.1 Fungsi Manajemen .....                                  | 12   |
| 2.2 Pemasaran .....                                           | 13   |
| 2.2.1 Pengertian Pemasaran .....                              | 13   |
| 2.2.2 Bauran Pemasaran.....                                   | 13   |
| 2.2.3 Digital Marketing.....                                  | 14   |
| 2.2.4 Perilaku Konsumen .....                                 | 14   |
| 2.3 Kualitas <i>E-Ticketing</i> .....                         | 15   |
| 2.3.1 Dimensi <i>E-Ticketing</i> .....                        | 15   |
| 2.4 Harga .....                                               | 16   |
| 2.4.1 Tujuan Penetapan Harga .....                            | 16   |
| 2.4.2 Dimensi Harga .....                                     | 17   |
| 2.5 <i>Attraction</i> .....                                   | 17   |
| 2.5.1 Indikator <i>Attraction</i> .....                       | 17   |
| 2.6 Kepuasan Konsumen.....                                    | 18   |
| 2.6.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen ..... | 18   |
| 2.6.2 Dimensi Kepuasan Konsumen .....                         | 19   |
|                                                               |      |
| BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....                             |      |
| 3.1 Model Konseptual Penelitian .....                         | 23   |
| 3.2 Penelitian Kuantitatif .....                              | 24   |

|                                                                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.3 Variabel Penelitian .....                                                                                                              | 24 |
| 3.3.1 Variabel Independen .....                                                                                                            | 24 |
| 3.3.2 Variabel Dependen.....                                                                                                               | 24 |
| 3.4 Operasional Variabel.....                                                                                                              | 24 |
| 3.5 Hubungan antar Variabel dan Hipotesis .....                                                                                            | 30 |
| 3.5.1 Hubungan antara Variabel Kualitas <i>E-Ticketing</i> (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....                                        | 30 |
| 3.5.2 Hubungan antara Variabel Harga (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....                                                              | 31 |
| 3.5.3 Hubungan antara Variabel <i>Attraction</i> (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....                                                  | 31 |
| 3.5.4 Hubungan antara Variabel Kualitas <i>E-Ticketing</i> (X1), Harga (X2) dan <i>Attraction</i> (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)..... | 31 |
| 3.6 Unit Analisis, Populasi dan Sampel .....                                                                                               | 32 |
| 3.6.1 Unit Analisis .....                                                                                                                  | 33 |
| 3.6.2 Populasi dan Sampel .....                                                                                                            | 33 |
| 3.6.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....                                                                                                    | 33 |
| 3.6.4 Jenis Data .....                                                                                                                     | 33 |
| 3.7 Metode Pengumpulan Data .....                                                                                                          | 34 |
| 3.7.1 Kuesioner .....                                                                                                                      | 34 |
| 3.7.2 Studi Kepustakaan.....                                                                                                               | 34 |
| 3.7.3 <i>Pre-Test</i> .....                                                                                                                | 34 |
| 3.8 Uji Validitas .....                                                                                                                    | 35 |
| 3.9 Uji Reliabilitas .....                                                                                                                 | 35 |
| 3.10 Uji Asumsi Klasik.....                                                                                                                | 35 |
| 3.10.1 Uji Normalitas.....                                                                                                                 | 35 |
| 3.10.2 Uji Multikolinearitas .....                                                                                                         | 35 |
| 3.10.3 Uji Heteroskedastisitas.....                                                                                                        | 36 |
| 3.11 <i>Main Test</i> .....                                                                                                                | 36 |
| 3.11.1 Uji Regresi Linear Berganda .....                                                                                                   | 36 |
| 3.11.2 Uji Korelasi Parsial .....                                                                                                          | 36 |
| 3.11.3 Uji Korelasi Berganda (R) .....                                                                                                     | 36 |
| 3.11.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                                                                                                | 37 |
| 3.12 Uji Hipotesis .....                                                                                                                   | 37 |
| 3.12.1 Uji t .....                                                                                                                         | 37 |
| 3.12.2 Uji F .....                                                                                                                         | 37 |

#### BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| 4.1 Analisis Hasil <i>Pre-Test</i> .....   | 38 |
| 4.1.1 Analisis Uji Validitas .....         | 38 |
| 4.1.2 Analisis Realibilitas .....          | 40 |
| 4.2 Uji Asumsi Klasik.....                 | 40 |
| 4.2.1 Uji Normalitas.....                  | 40 |
| 4.2.2 Uji Multikolinearitas .....          | 41 |
| 4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....         | 42 |
| 4.3 Analisis Hasil <i>Main Test</i> .....  | 42 |
| 4.3.1 Pertanyaan Pra Syarat Responden..... | 42 |

|                                                                          |        |
|--------------------------------------------------------------------------|--------|
| 4.3.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                          | 43     |
| 4.3.3 Responden berdasarkan usia .....                                   | 43     |
| 4.3.4 Responden berdasarkan domisili .....                               | 44     |
| 4.3.5 Responden yang mengetahui tempat wisata Dunia Fantasi .....        | 44     |
| 4.3.6 Responden yang pernah melakukan pembelian tiket Dunia Fantasi..... | 45     |
| 4.4 Uji regresi linear berganda .....                                    | 47     |
| 4.5 Uji Korelasi Parsial .....                                           | 48     |
| 4.6 Uji Korelasi Berganda (R) .....                                      | 50     |
| 4.7 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                             | 51     |
| 4.8 Uji Hipotesis .....                                                  | 51     |
| 4.8.1 Uji t .....                                                        | 51     |
| 4.8.2 Uji F .....                                                        | 52     |
| 4.9 Pembahasan.....                                                      | 53     |
| <br>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN .....                                       | <br>56 |
| 5.1 Simpulan .....                                                       | 56     |
| 5.2 Saran Majerial .....                                                 | 56     |
| 5.3 Keterbatasan Hasil Penelitian .....                                  | 57     |
| 5.4 Saran Bagi Penelitian .....                                          | 57     |
| <br>DAFTAR PUSTAKA .....                                                 | <br>59 |
| RIWAYAT HIDUP .....                                                      | 66     |
| LAMPIRAN .....                                                           | 66     |

