DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

PERNYATAAN PERNYATAAN ..... **ii**

LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **iii**

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... ***v***

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xvii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xxi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xxiii**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 9

1.3 Maksud dan Tujuan penelitian 10

1.3.1 Maksud Penelitian 10

1.3.2 Tujuan Penelitian 10

1.4 Kegunaan penelitian 11

1.4.1 Kegunaan Teoritis 11

1.4.2 Kegunaan Praktis 11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka 13

2.1.1 Penelitian yang relevan 13

2.1.2 Tinjauan mengenai Komunikasi 15

2.1.2.1.Pengertian Komunikasi 15

2.1.2.2 Unsur-unsur Komunikasi.....16

2.1.2.3 Fungsi Komunikasi.....17

2.1.2.4 Proses Komunikasi 18

2.1.2.5 Tujuan Komunikasi 21

2.1.2.6 Ruang Lingkup Komunikasi.....22

2.1.2.7 Karakteristik Komunikasi.....23

2.1.2.8 Konsep Komunikasi 24

2.1.3 Tinjauan mengenai Komunikasi Organisasi 25

2.1.4 Tinjauan mengenai Komunikasi Pemasaran.....30

2.1.5 Tinjauan mengenai Pelayanan..... 32

2.1.6 Tinjauan mengenai Kualitas Pelayanan 33

2.1.7 Tinjauan mengenai Kepuasan 39

2.1.8 Tinjauan mengenai Jasa 42

2.1.9 Tinjauan mengenai Bagian Operasional TSB.....44

2.1.10 Tinjauan mengenai Pengunjung.....45

2.1.11 Tinjauan mengenai *"Service Excellent"*.....47

2.2 Kerangka Pemikiran.....49

2.2.1 Kerangka Pemikiran Teorits 49

2.2.2 Kerangka Pemikiran Konseptual 56

2.2.3 Hipotesis.....59

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1 Objek penelitian 62

3.1.1 Gambaran umum mengenai Trans Studio Bandung 62

3.1.2 Visi dan Misi Trans Studio Bandung.....63

3.1.3 Keunggulan Trans Studio Bandung 64

3.1.4 *Shared Value "Spectakuler Experience"*.....64

3.1.5 Struktur Organisasi Trans Studio Bandung 66

3.1.6 Fasilitas Trans Studio Bandung 66

3.1.7 Zona Trans Studio Bandung 67

3.1.8 HTM dan Jam Operasional Trans Studio Bandung.....68

3.1.9 Bagian Operasional Trans Studio Bandung.....68

3.1.10 Pengunjung Trans Studio Bandung 71

3.2 Metode Penelitian 72

3.2.1 Desain Penelitian.....72

3.2.2 Teknik Pengumpulan data.....73

3.2.2.1 Studi Pustaka 74

3.2.2.2 Studi Lapangan.....75

3.2.3 Populasi Penarikan Sample 77

3.2.3.1 Populasi (N).....76

3.2.3.2 Sample Penelitian (n) 77

3.2.4 Operasionalisasi Variabel 80

3.2.5 Teknik Analisis Data 81
3.2.5.1 Uji Validitas.....82
3.2.5.2 Uji Reabilitas 84
3.2.5.3 Uji Statistik Penelitian.....85
3.2.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 95
3.2.6.1 Lokasi Penelitian 94
3.2.6.2 Waktu Penelitian.....94

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Uji Instrumen Penelitian 97
4.1.1 Uji Validitas 97
4.1.2 Uji Reliabilitas 99
4.2 Analisis Karakteristik Responden 99
4.2.1 Jenis Kelamin 100
4.2.2 Usia 101
4.2.3 Pendidikan Terakhir 103
4.2.4 Pekerjaan 104
4.2.5 Frekuensi Berkunjung 105
4.2 Analisis Hasil Penelitian 106
4.2.1 Kualitas Pelayanan (X) 107
4.2.2 Bukti Langsung (X1) 109
4.2.3 Keandalan (X2).....112
4.2.4 Daya Tangkap (X3).....115
4.2.5 Jaminan (X4).....119

4.2.6 Empati (X5).....121
4.2.7 Kepuasan Pengunjung (Y).....124
4.2.8 Harapan (Y1).....126
4.2.9 Kebutuhan (Y2).....129
4.3 Analisis Jalur.....134
4.3.1 *Method of Successive Interval* (MSI).....134
4.3.2 Uji Normalitas.....134
4.3.3 Perhitungan Analisis Jalur.....135
4.3.4 Pengujian Hipotesis.....138
4.3.5 Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat.....142
4.4 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Harapan Pengunjung (Y1).....146
4.4.1 Analisis Koefisien Korelasi.....146
4.4.2 Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana.....147
4.4.3 Analisis Koefisien Determinasi.....148
4.4.4 Pengujian Hipotesis.....149
4.5 AnalisisPengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kebutuhan Pengunjung (Y2).....150
4.5.1 Analisis Koefisien Korelasi.....150
4.5.2 Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana.....152
4.5.3 Analisis Koefisien Determinasi.....153
4.5.4 Pengujian Hipotesis.....153

4.6 Pembahasan Hasil Penelitian 155

4.6.1 Analisis Pengaruh Bukti Langsung Bagian Operasional Trans Studio Bandung melalui *"service excellent"* terhadap Kepuasan Pengunjungnya 157

4.6.2 Analisis Pengaruh Keandalan Bagian Operasional Trans Studio Bandung melalui *"service excellent"* terhadap Kepuasan Pengunjungnya 159

4.6.3 Analisis Pengaruh Daya Tangkap Bagian Operasional Trans Studio Bandung melalui *"service excellent"* terhadap Kepuasan Pengunjungnya 161

4.6.4 Analisis Pengaruh Jaminan Bagian Operasional Trans Studio Bandung melalui *"service excellent"* terhadap Kepuasan Pengunjungnya 162

4.6.5 Analisis Pengaruh Empati Bagian Operasional Trans Studio Bandung melalui *"service excellent"* 164

4.6.6 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagian Operasional Trans Studio Bandung melalui *"service excellent"* terhadap Harapan Pengunjungnya 166

4.6.7 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagian Operasional Trans Studio Bandung melalui *"service excellent"* terhadap Kebutuhan Pengunjungnya 167

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN 170

5.2 SARAN 173

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan 173

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya 174

DAFTAR PUSTAKA 175

LAMPIRAN 178

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....209

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 14

Tabel 2.2 *Expectation, Performance and Satisfaction*.....41

Tabel 3.1 HTM dan Jam Operasional Trans Studio Bandung 69

Tabel 3.2 Perkiraan Jumlah Pengunjung /Minggu Trans Studio Bandung.……..77

Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel.....80

Tabel 3.4 Skor Dalam Penelitian.....81

Tabel 3.5 Waktu dan Kegiatan Penelitian.....94

Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel X.....97

Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Y.....98

Tabel 4.3 Uji Reliabilitas.....99

Tabel 4.4 Jenis Kelamin 100

Tabel 4.5 Usia.....101

Tabel 4.6 Pendidikan Terakhir 103

Tabel 4.7 Pekerjaan 104

Tabel 4.8 Frekuensi Berkunjung.....105

Tabel 4.9 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X) 108

Tabel 4.10 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Variabel Bukti Langsung (X1) 110

Tabel 4.11 Saya merasakan adanya bukti pelayanan "service excellent"

dari para staff bagian operasional (*customer service, cash member, man guide, backchecker team*, dll) 111

Tabel 4.12 Petugas dari Trans Studio Bandung sangat ramah terhadap para pengunjung 112

Tabel 4.13 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Variabel Keandalan (X2) 107

Tabel 4.14 Para petugas TSB cepat dalam menangani keluhan pengunjung 113

Tabel 4.15 Adanya kesesuaian antara keluhan dan ketepatan mengatasi terhadap pengunjung 114

Tabel 4.16 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Variabel Daya Tangkap (X3) 116

Tabel 4.17 Para staff operasional TSB besedia menerima dan mendengarkan keluar dari pengunjung 117

Tabel 4.18 Para staff operasional TSB sigap dalam melayani pengunjung 118

Tabel 4.19 Keinginan, kebutuhan maupun keluhan dari anda, ditangani dengan baik oleh staff operasional TSB..... 118

Tabel 4.20 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Variabel Jaminan (X4) 119

Tabel 4.21 Pelayanan operasional akan adanya"safety" (keamanan menggunakan wahana) terhadap para pengunjung TSB sudah baik..120

Tabel 4.22 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Variabel Empati (X5) 122

Tabel 4.23 Para staff operasional TSB memperhatikan keinginan

para pengunjung saat berada dalam wahana 122
Tabel 4.24 Para staff operasional TSB memahami dengan penuh apa yang diperlukan para pengunjung saat berada dalam wahana 123
Tabel 4.25 Anda mudah memanggil dan menghubungi petugas/staff operasional TSB ketika membutuhkan 124
Tabel 4.26 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Variabel Kepuasan Pengunjung (Y) 126
Tabel 4.27 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Variabel Harapan (Y1) 126
Tabel 4.28 Keinginan mendapatkan hiburan saya terpenuhi saat berekreasi Di Trans Studio Bandung..... 128
Tabel 4.29 Adanya kesesuaian konsep antara kenyataan saat diwahana dengan keinginan saya untuk berekreasi di Trans Studio Bandung..128
Tabel 4.30 Saya mendapatkan pelayanan terbaik sesuai dengan harapan 129
Tabel 4.31 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Variabel Kebutuhan (Y2) 130
Tabel 4.32 Merasakan kesenangan saat berkunjung ke wahana Trans Studio Bandung..... 131
Tabel 4.33 Saya menyukai semua konsep dari Trans Studio Bandung..... 132
Tabel 4.34 Bagi saya semua wahana Trans Studio bandung sudah aman digunakan..... 132
Tabel 4.35 Saya merasakan kenyamanan berekreasi di TSB dengan service yang diberikan..... 133

Tabel 4.36 Uji Normalitas..... 135

Tabel 4.37 Pengujian Hipotesis Parsial..... 139

Tabel 4.38 Pengaruh variabel bebas X terhadap Kepuasan (Y)
pada bagian operasional Trans Studio Bandung 143

Tabel 4.39 Analisis Korelasi *Product Moment* *146*

Tabel 4.40 Koefisien Korelasi dan Taksirannya 147

Tabel 4.41 Nilai Koefisien Regresi 148

Tabel 4.42 Analisis Korelasi *Product Moment* *151*

Tabel 4.43 Koefisien Korelasi dan Taksirannya 151

Tabel 4.44 Nilai Koefisien Regresi 152

Tabel 4.45 Ringkasan Path Analisis dan Korelasi X Y..... 156

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Model Proses Komunikasi S-O-R.....55

Gambar 2.2 Aplikasi Model Proses Komunikasi S-O-R.....56

Gambar 2.3 Aplikasi Model Proses Komunikasi 57

Gambar 2.4 Aplikasi Strategi Komunikasi Bagian Operasional terhadap Kepuasan Pengunjung Trans Studio Bandung 58

Gambar 3.1 Trans Studio Bandung 62

Gambar 3.2 *"One Of The Biggest Indoor Theme Parks In the World"* 63

Gambar 3.3 Struktur Organisasi Manajemen Trans Studio Bandung.....66

Gambar 3.4 Petan Trans Studio Bandung 67

Gambar 3.5 Paradigma Penelitian 73

Gambar 3.6 Teknik Penarikan Sampel.....80

Gambar 3.7 Pengujian Hipotesis Analisis jalur.....93

Gambar 3.8 Pengujian Hipotesis Regresi Linear Sederhana……94

Gambar 4.1 Diagram Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 101

Gambar 4.2 Diagram FrekuensiResponden BerdasarkanUsia 102

Gambar 4.3 Diagram Frekuensi Responden BerdasarkanPendidikan Terakhir. 104

Gambar 4.4 Diagram Frekuensi Responden BerdasarkanPekerjaan 105

Gambar 4.5 Diagram Frekuensi Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung 106

Gambar 4.6 Kurva Uji-t Dua Pihak 139
Gambar 4.7 Kurva Uji-t Dua Pihak 140
Gambar 4.8 Kurva Uji-t Dua Pihak 140
Gambar 4.9 Kurva Uji-t Dua Pihak 141
Gambar 4.10 Kurva Uji-t Dua Pihak 141
Gambar 4.11 Diagram Jalur 142
Gambar 4.12 Kurva Uji-t Dua Pihak 150
Gambar 4.13 Kurva Uji-t Dua Pihak 154

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Persetujuan Pembimbing.....178

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian.....179

Lampiran 3 : Surat Rekomendasi Seminar UP 180

Lampiran 4 : Surat Pengajuan Seminar UP.....181

Lampiran 5 : Lembar Revisi UP 182

Lampiran 6 : Surat Rekomendasi Sidang Sarjana dari Pembimbing 183

Lampiran 7 : Surat Pengajuan Untuk Mengikuti Sidang Sarjana 184

Lampiran 8 : Berita Acara Bimbingan 185

Lampiran 9 : Lembar Revisi Skripsi.....186

Lampiran 10 : Angket 187

Lampiran 11 : *Cooding Sheet*.....192

Lampiran 12 *: T table*.....194

Lampiran 13 : *F table*.....195

Lampiran 14 *: MSI* 197

Lampiran 15 : *Path Analysis* 199

Lampiran 16 : *Output SPSS*.....201

Lampiran 17 : Dokumentasi.....208

Lampiran 18 : Curriculum Vitae 212