

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan Tesis	ii
Halaman Sertifikasi	iii
Halaman Persembahan	iv
Abstract	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xv

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	20
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	21
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	21
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	22

BAB II. TELAAH PUSTAKA DAN IDENTIFIKASI KEBIJAKAN DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN EMPIRIK

2.1. Telaah Pustaka	23
2.1.1. Positif Words of Mouth.....	23
2.1.2. Kepuasan Wisatawan.....	24
2.1.3. Keberagaman Program Wisata.....	28
2.1.4. Mutu Program Wisata.....	31
2.1.5. Mutu Layanan Agrowisata	32
2.2. Identifikasi Kebijakan	34
2.2.1. Keberagaman Program Wisata.....	34
2.2.2. Mutu Program Wisata.....	49
2.2.3. Mutu Layanan Agrowisata	50
2.3. Pengembangan Model Penelitian Empirik.....	53

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Metode Pengumpulan Data.....	55
3.1.1. Jenis Data.....	55
3.1.2. Sumber Data	55
3.1.3. Teknik Pengumpulan Data	56
3.2. Metode Analisis	58
3.2.1. Uji Instrumen/ Uji Kuesioner	58
3.2.2. Uji Validitas.....	59
3.2.3. Uji Reliabilitas.....	60
3.2.4. Uji Asumsi Klasik	61
3.2.4.1. Uji Multikolinearitas.....	61
3.2.4.2. Uji Heteroskedastisitas	62
3.2.4.3. Uji Normalitas	63
3.2.5. Pengujian Hipotesis	64

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Data.....	66
4.1.1. Uji Kualitas Data	66
4.1.1.1. Reliabilitas dan Validitas Kuesioner	66
4.1.2. Uji Asumsi Klasik	67
4.1.2.1. Uji Multikolinieritas	67
4.1.2.2. Uji Heteroskedastisitas	68
4.1.2.3. Uji Normalitas	70
4.1.3. Identitas Responden.....	71
4.2. Analisis Deskriptif Statistik Data.....	72
4.2.1. Deskripsi Variabel Keberagaman Program Wisata.....	73
4.2.2. Deskripsi Variabel Mutu Program Wisata	74
4.2.3. Deskripsi Variabel Mutu Layanan Agrowisata	75
4.2.4. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	76
4.2.5. Deskripsi Variabel Positif Words of Mouth.....	78
4.3. Pengujian Hipotesis	79
4.3.1. Uji T untuk Menguji Hipotesis 1, Hipotesis 2, dan Hipotesis 3	79
4.4. Pembahasan.....	81
4.4.1. Pengaruh Keberagaman Program Wisata Terhadap Kepuasan Pelanggan	81
4.4.2. Pengaruh Mutu Program Wisata Terhadap Kepuasan Pelanggan	83
4.4.3. Pengaruh Mutu Layanan Agrowisata Terhadap Kepuasan Pelanggan	84
4.4.4. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap <i>Words of Mouth</i> yang Positif.....	87

BAB V. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1. Kesimpulan Hipotesis	90
5.1.1. Variabel Mutu Pelayanan Agrowisata.....	90
5.1.2. Variabel Mutu Program Wisata.....	90
5.1.3. Variabel Keberagaman Program Wisata	91
5.1.4. Variabel Kepuasan Wisatawan.....	91
5.2. Kesimpulan Masalah Penelitian.....	92
5.3. Implikasi Teoritis	94
5.4. Implikasi Manajerial	95
5.5. Keterbatasan Penelitian.....	102

BAB VI. DAFTAR PUSTAKA

BAB VII. LAMPIRAN