

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Manajemen.....	6
2.1.2 Pemasaran	7
2.1.2.1 Pengertian Pemasaran	7
2.1.2.2 Manajemen Pemasaran	8
2.1.2.3 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	9
2.1.3 Pengembangan Pariwisata.....	11
2.1.3.1 Pengertian Pariwisata.....	11

2.1.3.2	Manajemen Pariwisata	12
2.1.3.3	Pengertian Strategi	13
2.1.3.4	Pengertian Pengembangan	15
2.1.3.5	Pengertian Objek.....	16
2.1.4	Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.4.2	Manfaat Kepuasan Konsumen	19
2.1.4.3	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	20
2.1.4.4	Tujuan Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	21
2.2	Penelitian Terdahulu	23
2.3	Kerangka Pemikiran.....	24
2.4	Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN		26
3.1	Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian.....	26
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	27
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5	Definisi Operasional	32
3.6	Tenik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	40
4.2.	Struktur Organisasi	44
4.3	Hasil Penelitian	52

4.3.1. Karakteristik Responden	53
4.3.2. Deskripsi Data Responden.....	55
4.4 Statistik Inferensial	64
4.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	64
4.4.2. Uji Asumsi Klasik.....	67
4.4.2.1. Uji Normalitas.....	67
4.4.2.2. Uji Multikolinearitas.....	68
4.4.2.3. Uji Heteroskedastisitas.....	69
4.4.3. Uji Regresi Linier Berganda	70
4.4.3.1. Uji t Hipotesis (Parsial).....	71
4.4.3.2. Uji F Hipotesis (Simultan).....	72
4.4.3.3. Uji Koefisien Determinasi	73
4.5 Pembahasan.....	73
4.5.1. Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pariwisata Kota Medan.....	73
4.5.2. Pengembangan Wisata Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pariwisata Kota Medan.....	74
4.5.3. Strategi Pemasaran Dan Pengembangan Wisata Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pariwisata Kota Medan ..	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1. Kesimpulan	77
5.2. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	45
Gambar 4.2	<i>Normal P-Plot of Regression</i>	68
Gambar 4.3	<i>Scatterplot</i>	69



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara (Wisman) ke Kota Medan	2
Tabel 1.2	Data Kunjungan Wisatawan Pada Objek Wisata Tanggal 1 s/d 9 Juni 2019.....	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian.....	26
Tabel 3.2	Skala Likert	31
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	54
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Variabel Strategi Pemasaran (X1)	56
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Variabel Pengembangan Wisata (X2).....	59
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	62
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Strategi Pemasaran (X1).....	65
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Pengembangan Wisata (X2)	65
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)	66
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.12	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	67

Tabel 4.13	Uji Multikolinieritas	68
Tabel 4.14	Coefficients ^a	70
Tabel 4.15	Coefficients ^a	71
Tabel 4.16	ANOVA ^a	72
Tabel 4.17	Model Summary ^b	73

