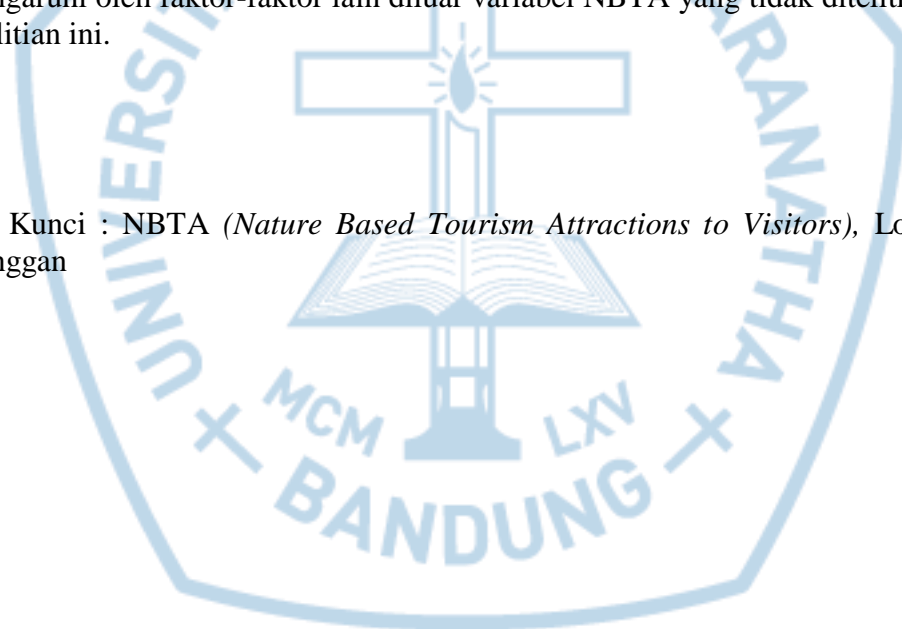


## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Penelitian Pengaruh NBTA (*Nature Based Tourism Attractions to Visitors*) terhadap Loyalitas Pelanggan pada The Lodge Maribaya Bandung. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh NBTA terhadap Loyalitas Pelanggan. Berdasarkan dari tujuan penelitian, maka jenis penelitian ini adalah *causal explanatory*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat Kota Bandung yang pernah mengunjungi The Lodge Maribaya Bandung, sementara kriteria sampel dalam penelitian ini adalah warga kota Bandung yang pernah wisata The Logde Maribaya lebih dari satu kali. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan kuesioner yang diisi oleh 200 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana. Hasil analisis data menunjukkan bahwa NBTA berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada The Lodge Maribaya Bandung. Besarnya pengaruh NBTA terhadap Loyalitas Pelanggan The Lodge Maribaya Bandung adalah 54,9% dan sisanya 45,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel NBTA yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

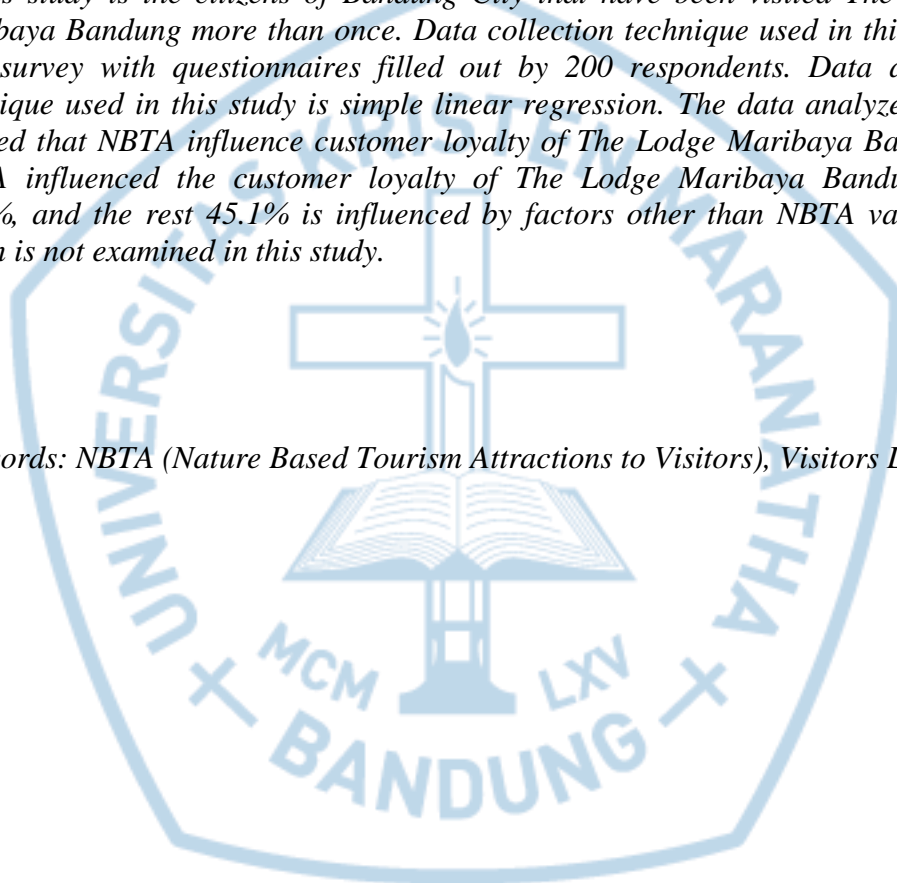
Kata Kunci : NBTA (*Nature Based Tourism Attractions to Visitors*), Loyalitas Pelanggan



## **ABSTRACT**

*This study, entitled “Research about The Effect of NBTA (Nature Based Tourism Attractions to Visitors) to Visitors Loyalty of The Lodge Maribaya Bandung”. The aim of this research is to examine and analyze the effect of NBTA as measured through seven service quality dimensions, namely: responsiveness, tangibles, price, communication, assurance, empathy, and natural resources. Based on the research objectives, then this research is categorized as causal explanatory. The sampling technique used in this study is non-probability sampling with purposive sampling method. Population in this study is the citizens of Bandung City that have been visited The Lodge Maribaya Bandung, while the criteria for the sample in this study is the citizens of Bandung City that have been visited The Lodge Maribaya Bandung more than once. Data collection technique used in this study is a survey with questionnaires filled out by 200 respondents. Data analyze technique used in this study is simple linear regression. The data analyze result showed that NBTA influence customer loyalty of The Lodge Maribaya Bandung. NBTA influenced the customer loyalty of The Lodge Maribaya Bandung by 54.9%, and the rest 45.1% is influenced by factors other than NBTA variables which is not examined in this study.*

*Keywords: NBTA (Nature Based Tourism Attractions to Visitors), Visitors Loyalty*



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	9
LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	9
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.3 Bauran Pemasaran .....	11
2.1.4 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	14
2.1.5 Ciri-ciri Loyalitas Pelanggan.....	15
2.1.6 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan.....	16
2.1.7 Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	19
2.1.8 Pengertian Jasa .....	21
2.1.9 Karakteristik Jasa.....	21
2.1.10 Pariwisata .....	23
2.1.11 Pariwisata Berbasis Alam.....	27

2.2 Riset Empiris .....	29
2.3 Rerangka Pemikiran .....	32
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	33
2.5 Model Penelitian.....	34
BAB III.....	35
METODE PENELITIAN .....	35
3.1 Jenis Penelitian .....	35
3.2 Populasi dan Sampel.....	35
3.2.1 Populasi .....	35
3.2.2 Sampel .....	36
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.2.4 Ukuran Sampel .....	37
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.5 Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik.....	43
3.5.1 Uji Validitas.....	43
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	45
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	46
Uji Normalitas .....	46
Uji Heteroskedastisitas .....	46
Uji Multikolinearitas .....	4
3.6 Teknik Analisis Data.....	47
3.6.1 Regresi Linier Sederhana.....	47
BAB IV .....	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	49
4.1 Hasil Penelitian.....	50
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	50
4.1.2 Tanggapan Responden Tentang Variabel X (NBTA).....	55
4.1.3 Tanggapan Responden Tentang Variabel Y (Loyalitas Pelanggan) ...	86
4.1.4 Hasil Uji Instrument.....	89
4.1.4.1 Hasil Uji Validitas .....	89
4.1.4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	90
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	91

4.1.5.1 Hasil Uji Normalitas .....	91
4.1.5.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	93
4.1.6 Hasil Analisis Data .....	94
4.1.7 Hasil Uji Hipotesis.....	95
4.2 Pembahasan .....	98
BAB V.....	99
KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Implikasi Manajerial.....	99
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	100
5.4 Saran.....	100
5.4.1 Saran Bagi Akademisi.....	101
5.4.2 Saran Bagi Perusahaan .....	101
DAFTAR PUSTAKA .....	102



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran .....	32
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	34



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Riset Empiris.....	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Profesi.....	51
Tabel 4.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan.....	52
Tabel 4.5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Kunjungan .....	53
Tabel 4.6 Karyawan The Lodge Maribaya selalu membantu dan sopan terhadap pengunjung .....	54
Tabel 4.7 Karyawan The Lodge Maribaya sigap dalam melayani pengunjung....	55
Tabel 4.8 Karyawan The Lodge Maribaya bersedia menyediakan waktu untuk pengunjung .....	56
Tabel 4.9 Karyawan The Lodge Maribaya memberikan informasi yang akurat terhadap pertanyaan pengunjung.....	57
Tabel 4.10 Pengunjung bebas mengeksplor kawasan wisata The Lodge Maribaya .....	58
Tabel 4.11 Lingkungan The Lodge Maribaya adalah salah satu daya tarik.....	59
Tabel 4.12 Karyawan The Lodge Maribaya berpenampilan rapi .....	60
Tabel 4.13 The Lodge Maribaya menyediakan petunjuk arah wisata yang membantu.....	61
Tabel 4.14 Keindahan Alam di The Lodge Maribaya asri dan murni .....	62
Tabel 4.15 Fasilitas The Lodge Maribaya terpelihara dengan baik.....	63
Tabel 4.16 Kawasan wisata The Lodge Maribaya bersih .....	64
Tabel 4.17 Harga yang ditawarkan sesuai dengan keindahan alam The Lodge Maribaya .....	65
Tabel 4.18 Tingkat Harga yang diberikan sesuai dengan pelayanan The Lodge Maribaya .....	66
Tabel 4.19 The Lodge Maribaya tidak melakukan perbedaan harga .....	67
Tabel 4.20 The Lodge Maribaya menyediakan brosur dalam bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris .....	68
Tabel 4.21 Informasi yang diberikan cukup lengkap untuk menaiki wahana.....	69
Tabel 4.22 The Lodge Maribaya memberikan informasi tentang hal yang tidak boleh dilakukan dengan baik.....	70
Tabel 4.23 Pemberian informasi dengan bahasa asing sangat membantu .....	71
Tabel 4.24 Pengunjung membutuhkan panduan untuk mendapatkan informasi yang akurat.....	72

Tabel 4.25 Pengunjung merasa aman dan nyaman saat berada di The Lodge Maribaya .....	73
Tabel 4.26 The Lodge Maribaya memiliki tempat untuk beristirahat yang cukup dan nyaman .....	74
Tabel 4.27 The Lodge Maribaya mudah diakses oleh semua orang (jalan,transpotasi,penanda lokasi wahana .....	74
Tabel 4.28 The Lodge Maribaya memiliki kemudahan tempat parkir.....	76
Tabel 4.29 The Lodge Maribaya memberikan layanan bantuan kepada pengunjung yang membutuhkan .....	77
Tabel 4.30 The Lodge Maribaya menawarkan fasilitas dan peralatan yang baik .	78
Tabel 4.31 The Lodge menyediakan fasilitas khusus untuk yang sudah lanjut usai dan berkebutuhan khusus ( <i>disable</i> ) .....	79
Tabel 4.32 The Lodge Maribaya merupakan tempat beristirahat yang tenang.....	80
Tabel 4.33 The Lodge Maribaya merupakan tempat wisata yang unik dan otentik .....	81
Tabel 4.34 The Lodge Maribaya memiliki wilayah yang luas untuk pengunjung	82
Tabel 4.35 The Lodge Maribaya bebas dari polusi dan kebisingan.....	83
Tabel 4.36 The Lodge Maribaya adalah tempat wisata yang masih asri .....	84
Tabel 4.37 Saya melakukan kunjungan secara berulang pada The Lodge Maribaya .....	85
Tabel 4.38 Saya merekomendasikan The Lodge Maribaya ke orang lain .....	86
Tabel 4.39 Saya menunjukkan kesetiaan pada The Lodge Maribaya terhadap penawaran dari pesaing .....	87
Tabel 4.40 Hasil Uji Validitas.....	88
Tabel 4.41 Hasil Uji Reliabilitas .....	90
Tabel 4.42 Hasil Uji Normalitas .....	91
Tabel 4.43 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	92
Tabel 4.44 Tabel <i>Coefficients</i> Regresi Linier Sederhana.....	93
Tabel 4.45 Tabel ANOVA Regresi Linier Sederhana .....	95
Tabel 4.46 Tabel Model Summary.....	95



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A .....	104
LAMPIRAN B .....	109
LAMPIRAN C .....	122
LAMPIRAN D .....	123
LAMPIRAN E .....	124
LAMPIRAN F.....	125

