

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	ii
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kualitas Layanan Pariwisata.....	7
2.2 Pariwisata Warisan Budaya	15
2.3 Persepsi Wisatawan	17
2.4 Kerangka Teori dan Penelitian Hipotesis	19
2.4.1 Kerangka Teori.....	19
2.4.2 Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Lokasi Penelitian	23
3.2 Jenis Penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel.....	24
3.3.1 Populasi	24
3.3.2 Sampel.....	25
3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.4.1 Jenis Data	26
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	27
3.5 Definisi Operasional	28
3.6 Instrumen Penelitian	41
3.7 Pengujian Instrumen Penelitian	42

3.7.1	Pengujian Validitas.....	42
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	49
3.8	Penyajian dan Deskripsi Data.....	51
3.9	Tahapan Analisis Data.....	52
3.9.1	Analisis Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	52
3.9.2	Analisis <i>Chi-Square</i>	53
3.9.3	Analisis <i>One way ANOVA</i>	53
BAB IV GAMBARAN WILAYAH PENELITIAN		54
4.1	Gambaran Wilayah Penelitian	54
4.2	Atraksi	55
4.2.1	Masjid Raya Sultan Riau	55
4.2.2	Balai Adat Pulau Penyengat	56
4.2.3	Benteng Pertahanan Bukit Kursi	58
4.2.4	Gedung Tengku Bilik	59
4.2.5	Gedung Tabib	59
4.2.6	Kompleks Makam Engku Puteri Raja Hamidah dan Raja Ali Haji.....	60
4.2.7	Kompleks Makam Raja Haji Fisabillah	61
4.2.8	Kompleks Makam Raja Abdurahman	62
4.2.9	Kompleks Makam Raja Jakfar	63
4.3	Amenitas	64
4.3.1	Tempat Penginapan	65
4.3.2	Restoran.....	65
4.3.3	Pusat Informasi.....	66
4.4	Aksesibilitas.....	67
4.4.1	Kapal Pompong	67
4.4.2	Becak Motor/Bentor	69
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		70
5.1	Profil dan Karakteristik Demografi Responden.....	70
5.1.1	Jenis Kelamin	71
5.1.2	Kelompok Usia.....	71
5.1.3	Domisili	72
5.1.4	Tingkat Pendidikan.....	73
5.1.5	Jenis Pekerjaan	74
5.1.6	Tingkat Pendapatan	75
5.2	Pengalaman Wisatawan.....	76
5.2.1	Frekuensi Kunjungan	76

5.2.2	Atraksi yang di Kunjungi	77
5.3	Kualitas Layanan Menurut Wisatawan.....	80
5.4	Persepsi Wisatawan terhadap Kualitas Layanan Atraksi	82
5.5	Persepsi Wisatawan terhadap Kualitas Layanan Amenitas	84
5.5.1	Persepsi Wisatawan terhadap Kualitas Layanan Restoran	84
5.5.2	Persepsi Wisatawan terhadap Kualitas Layanan Tempat Penginapan	86
5.5.3	Persepsi Wisatawan terhadap Kualitas Layanan Pusat Informasi	87
5.6	Persepsi Wisatawan terhadap Kualitas Layanan Aksesibilitas	88
5.6.1	Persepsi Wisatawan terhadap Kualitas Layanan Pompong	88
5.6.2	Persepsi Wisatawan terhadap Kualitas Layanan Bentor	90
5.7	Hubungan Kualitas Layanan dengan Persepsi Wisatawan	91
5.7.1	Uji Hipotesis H1 - H3.....	91
5.8	Pengaruh Jenis Kelamin terhadap Persepsi Wisatawan Nusantara.....	96
5.8.1	Uji Hipotesis H4.....	96
5.9	Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman terhadap Persepsi Wisatawan Nusantara	98
5.9.1	Uji Normalitas dan Uji Homogenitas	98
5.9.2	Uji Hipotesis H5 dan H6	99
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....		103
6.1	Kesimpulan	103
6.2	Saran	104
6.3	Keterbatasan Penelitian	106
DAFTAR PUSTAKA		107
LAMPIRAN.....		115