

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR DIAGRAM.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.5.2 Manfaat Praktis	5
1.6 Lingkup Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 <i>Tri Hita Karana</i>	9
2.2 Kualitas Jasa	9
2.3 Teori <i>Motivator-Hygiene</i> Herzberg.....	11
2.4 <i>Electronic Word of Mouth</i> (EWOM).....	11
2.5 Nilai Ulasan sebagai Pengukur Kepuasan Wisatawan	12

2.6	Tipe Perilaku dari Kepuasan Konsumen	12
2.7	Persepsi Nilai Wisatawan	13
2.8	Alasan Wisatawan ke Bali	13
2.9	Ekspektasi Wisatawan terhadap <i>Tri Hita Karana</i>	15
BAB III METODA PENELITIAN		17
3.1	Pengumpulan Data	17
3.2	Pengklasifikasian Ulasan Berdasarkan THK.....	18
3.3	Pengklasifikasian Ulasan berdasarkan Tipe Respons.....	19
3.4	Reliabilitas <i>Intercoder</i>	20
3.5	Data EWOM Tidak Berdistribusi Normal.....	20
3.6	Pengujian Dua Tahap	21
3.7	Uji Asosiasi THK terhadap Tipe Respons	22
3.8	Wawancara Kepada Pihak terkait.....	22
3.9	Rangkuman Proses Penelitian	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		24
4.1	Deskripsi Data	24
4.1.1	Data <i>Web Scraping</i> EWOM.....	24
4.1.2	Hasil Pengidentifikasian unsur THK	25
4.2	Uji Konsistensi Pengklasifikasian	27
4.3	Pengujian Statistik	27
4.3.1	Hasil Uji Kruskal-Wallis	27
4.3.2	Hasil Uji Mann-Whitney U.....	28
4.3.3	Hasil Uji Asosiasi THK terhadap Tipe Respons	29

4.4	Pembahasan	30
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		34
5.1	Kesimpulan.....	34
5.2	Keterbatasan Penelitian	35
5.3	Saran	35
DAFTAR PUSTAKA		36
LAMPIRAN.....		40

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Frekuensi Nilai Ulasan.....	25
Diagram 4.2 Hasil Identifikasi Penilai 1.....	26
Diagram 4.3 Hasil Identifikasi Penilai 2.....	26

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Pengklasifikasian Identifikasi Unsur THK.	26
Tabel 4.2 Hasil Identifikasi Tipe Respons.	26
Tabel 4.3 Hasil Uji Cohen's Kappa.	27
Tabel 4.4 Hasil Uji Kruskal-Wallis.....	28
Tabel 4.5 Hasil Uji Mann-Whitney U.....	29
Tabel 4.6 Hasil Uji Asosiasi.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I KRITERIA THK <i>AWARDS</i>	40
LAMPIRAN II FILOSOFI TRADISIONAL BALI	42
LAMPIRAN III HASIL WAWANCARA	43
LAMPIRAN IV CONTOH PENGELOMPOKAN ULASAN	50
LAMPIRAN V ULASAN NEGATIF TERKAIT MAFIA TAXI	52
LAMPIRAN VI ULASAN NEGATIF TERKAIT <i>PARAHYANGAN</i>	54
LAMPIRAN VII HASIL UJI COHEN'S KAPPA	55
LAMPIRAN VIII HASIL UJI KRUSKAL-WALLIS	58
LAMPIRAN IX HASIL UJI MANN-WHITNEY U	59
LAMPIRAN X HASIL UJI ASOSIASI	61