

## DAFTAR ISI

Lembar Judul .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Intisari .....	xv
Abstrak.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Lingkup Penelitian .....	7
1.7 Sistematika Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1Pemasaran dan Pemasara Jasa .....	9

2.1.2 Strategi Pemasaran .....	9
2.1.3 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian .....	10
2.1.4 <i>Incentive Tour</i> .....	12
2.2 Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan Pada Saat	
Memilih Agen Perjalanan .....	13
2.2.1 <i>Product</i> (Produk) .....	16
2.2.2 <i>Price</i> (Harga) .....	18
2.2.3 <i>Promotion</i> (Promosi) .....	19
2.2.4 <i>Place</i> (Saluran Distribusi) .....	20
2.2.5 <i>People</i> (Karyawan) .....	21
2.2.6 <i>Process</i> (Proses) .....	22
2.2.7 <i>Physical Evidence</i> (Lingkungan Fisik) .....	23
BAB III METODE PENELITIAN .....	26
3.1 Desain Penelitian .....	26
3.2 Definisi Operasional .....	26
3.3 Populasi dan Sample .....	29
3.3.1 Populasi .....	29
3.3.2 Sample .....	29
3.4 Instrumen Penelitian .....	30
3.4.1 Desain Kuisioner .....	35
3.5 Pengumpulan Data .....	36
3.5.1 Data Kualitatif .....	36
3.5.2 Data Kuantitatif .....	37

3.6 Metode Analisis Data .....	37
3.6.1 Uji Validitas .....	37
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	38
3.6.3 Uji Statistik Deskriptif .....	38
3.6.4 Analisis Faktor .....	38
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1 Deskripsi Profile Responden .....	42
4.1.1 Jenis Kelamin .....	43
4.1.2 Usia .....	43
4.1.3 Jenis Perusahaan .....	44
4.1.4 Pendidikan Terakhir .....	44
4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	45
4.3 Analisis Faktor .....	48
4.3.1 Analisis Deskriptif .....	48
4.3.2 <i>Extraction</i> .....	50
4.3.2.1 <i>Communalities</i> .....	51
4.3.2.2 <i>Total Variance Explained</i> .....	53
4.3.2.3 <i>Component Matrix</i> .....	54
4.3.3 <i>Rotation</i> .....	54
4.4 Analisis <i>Croxtabs</i> .....	59
4.5 Analisis Rerata .....	71
4.6 Analisis dan Pembahasan .....	77

BAB V PENUTUP .....	83
5.1 Kesimpulan .....	83
5.2 Implikasi Manajerial.....	83
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	85
LAMPIRAN .....	88

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Peserta <i>Learning Tour</i> Untuk Setiap Kegiatan Tahun 2013-2015 .....	2
Tabel 2.1	Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan Pada Saat Memilih Agen Perjalanan Penelitian Sebelumnya .....	15
Tabel 2.2	Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan Pada Saat Memilih Agen Perjalanan Berdasarkan Bauran Pemasaran .....	24
Tabel 3.1	Definisi Operasional .....	27
Tabel 3.2	Faktor-Faktor Memilih Agen Perjalanan .....	31
Tabel 3.3	FGD Eksternal Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan Pada Saat Memilih Agen Perjalanan .....	34
Tabel 3.3	Daftar Narasumber Internal .....	37
Tabel 3.4	Daftar Narasumber Eksternal .....	37
Tabel 4.1	Klasifikasi Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.2	Klasifikasi Usia Responden .....	43
Tabel 4.3	Klasifikasi Jenis Perusahaan .....	44
Tabel 4.4	Klasifikasi Pendidikan Terakhir Responden .....	44
Tabel 4.5	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan <i>KMO</i> dan <i>Bartlett's Test</i> .....	48
Tabel 4.7	Anti Images Matrics .....	49
Tabel 4.8	<i>Communalities</i> .....	51
Tabel 4.9	<i>Total Variance Explained</i> .....	53
Tabel 4.10	Rotated Component Matrix <sup>a</sup> .....	54

Tabel 4.11	Pengelompokkan Pernyataan ke Dalam Faktor .....	57
Tabel 4.12	<i>Crosstabs</i> Faktor I .....	59
Tabel 4.13	<i>Crosstabs</i> Faktor II .....	61
Tabel 4.14	<i>Crosstabs</i> Faktor III .....	63
Tabel 4.15	<i>Crosstabs</i> Faktor IV .....	65
Tabel 4.16	<i>Crosstabs</i> Faktor V .....	67
Tabel 4.17	<i>Crosstabs</i> Faktor VI .....	69
Tabel 4.18	<i>Crosstabs</i> Faktor VII .....	70
Tabel 4.19	Analisis Rerata .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian .....	11
------------	--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Uji Validitas 30 Responden .....	87
Lampiran 2 Uji Reabilitas 30 Responden.....	89
Lampiran 3 Crosstabs .....	90
Lampiran 4 Component Matrix <sup>a</sup> .....	93
Lampiran 5 Kuisioner .....	94
Lampiran 6 Transcript FGD .....	96
Lampiran 7 Transcript Wawancara .....	108