

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN IDENTITAS PENGUJI	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iii
DECLARATION	iv
KATA PENGANTAR	v
RINGKASAN	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Lingkup Penelitian	10
1.6 Penataan Sistem Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Landasan Teori	12
2.1.1. Pariwisata	12
2.1.2. Pengertian Pelatihan	14
2.1.3. Pengertian Kompetensi	23
2.1.4. Pengertian Kepuasan	26
2.1.5. Pengertian Pelayanan	29
2.2. Eksplorasi Sebelumnya	32
2.3. Kerangka Konseptual	66

2.4. Model untuk mengembangkan dan menganalisis hipotesis	67
BAB III METODE PENELITIAN	68
3.1. Metode Penelitian	68
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	68
3.2.1. Pelatihan (X1)	69
3.2.2. Kompetensi (X2).....	69
3.2.3. Pelayanan (Z)	70
3.2.4. Kepuasan (Y)	70
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	72
3.3.1. Jenis Data	72
3.3.2. Sumber Data.....	73
3.4. Populasi dan Sampel.....	73
3.4.1. Populasi.....	73
3.4.2. Sampel.....	75
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	77
3.5.1. Studi Kepustakaan (Library Research)	78
3.5.2. Studi Lapangan (Field Research).....	78
3.6. Teknik Analisis Data.....	79
3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	79
3.6.2. Partial Least Square (PLS).....	80
3.6.3. Pengukuran Metode Partial Least Square (PLS)	82
3.6.4. Langkah – Langkah Partial Least Square (PLS).....	82
3.7. Model Pengujian Teori	83
3.8. Jadwal dan tempat Eksplorasi.....	83
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	84
4.1. Garis Besar Objek Eksplorasi	84
4.1.1 Profil Wisata Bahari Lamongan.....	84
4.1.1.1 Pimpinan Wisata Bahari Lamongan	87
4.1.1.2 Visi dan Misi Wisata Bahari Lamongan.....	87

4.1.2. Breakdown responden Penelitian.....	87
4.1.2.1. Responden Berdasarkan Data	88
4.2. Analisis Deskriptif	89
4.2.1. Analisis deskriptif pada Variabel Pelatihan.....	90
4.2.2. Analisis Deskriptif pada Variabel Kompetensi.....	90
4.2.3. Analisis Deskriptif pada Variabel Pelayanan	91
4.2.4. Analisis Deskriptif pada Variabel Kepuasan	91
4.2.5. Analisis Statistik Data.....	92
4.3. Uji Hipotesis	99
4.4. Pengujian Pengaruh Tidak Langsung	103
4.5. Hasil dan Pembahasan	104
4.5.1 Variabel Pelatihan (X1)	104
4.5.2. Variabel Kompetensi (X2).....	105
4.5.3. Variabel Pelayanan (Z)	106
4.5.4. Variabel Kepuasan (Y)	108
 BAB V PENUTUP	 111
5.1. Kesimpulan	111
5.2. Implikasi Penelitian	113
5.3. Dependensi Peneltian Serta Saran Untuk Penelitian Kedepan	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Diagram kunjungan bulanan wisatawan mancanegara tahun 2020 di bandingkan tahun 2019	3
Tabel 1.2 Diagram kunjungan wisatawan di Wisata Bahari Lamongan saat sebelum pandemi dibandingkan saat pandemi Covid – 19	3
Tabel 1.3 Lingkup Penelitian.....	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 2.2 Penelitian Saat Ini Oleh Penulis.....	65
Tabel 3.1 Ringkasan Definisi Operasional	71
Tabel 3.2 Tabel Rencana Kunjungan Wisata Bahari Lamongan Tahun 2022	74
Tabel 3.3 Tabel Komposisi Karyawan Wisata Bahari Lamongan.....	74
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	88
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	88
Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden Variabel Pelatihan.....	90
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Variabel Kompetensi	90
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif pada Variabel Pelayanan	91
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif pada Variabel Kepuasan	91
Tabel 4.7 Outer Loading	93
Tabel 4.8 Pemuatan Silang	95
Tabel 4.9 Average Variance Extracted (AVE)	96
Tabel 4.10 Composite Reliabilty	97
Tabel 4.11 Cronbach’s Alpha	97
Tabel 4.12 R Square.....	98
Tabel 4.14 Rekapitulasi Jalur Analisis.....	100
Tabel 4.15 Spesific Inderect Impacts.....	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kepuasan Konsumen.....	28
Gambar 2.2 Kerangka Teori	66
Gambar 4.1 Desain Organisasi Wisata Bahari Lamongan.....	86
Gambar 4.2 Model Pengaruh Dengan Struktur Pelatihan dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Pengunjung Dimediasi Pelayanan Pada Wisata Bahari Lamongan.....	92
Gambar 4.3 Nilai Factor Loading	94
Gambar 4.4 Perhitungan Analisis Jalur	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Ijin Penelitian	119
Lampiran 2 Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	120
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	121
Lampiran 4 Surat Keterangan Cek Kesamaan (Plagiasi).....	126