

**PENGARUH CITRA DESTINASI DAN PENGALAMAN
PENDAKI TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA
TERHADAP KUNJUNGAN KEMBALI PADA TAMAN
NASIONAL GUNUNG GEDE PANGRANGO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Program Studi Manajemen S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ana Ismaya
NIM : 43113010049
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 02 Februari 2017



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ana Ismaya

NIM : 43113010049

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ana Ismaya
NIM : 43113010049
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Destinasi dan Pengalaman Pendaki Terhadap Kepuasan serta Implikasinya Terhadap Kunjungan Kembali Pada Taman Nasional Gunung Gede Pangrango
Tanggal Lulus Ujian : 31 Januari 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji



Endi Rekarti, SE., ME

Tanggal : 06 Februari 2017

Arief Bowo Prayoga K., SE., MM.

Tanggal : 06 Februari 2017

Dekan,

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

Tanggal : 06 Februari 2017

Dudi Permana, MM., Ph.D

Tanggal : 06 Februari 2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Pengaruh Citra Destinasi dan Pengalaman Pendaki Terhadap Kepuasan serta Implikasinya Terhadap Kunjungan Kembali Pada Taman Nasional Gunung Gede Pangrango”. Penelitian ini merupakan syarat untuk memperoleh kelulusan dalam mata kuliah skripsi Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan penelitian ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Endi Rekarti, SE. ME selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah memberikan saran, waktu, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian terutama kepada :

1. Keluarga besar penulis terutama kedua orang tua tercinta (Alm. Kodana dan Tati Suharti) yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral serta material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi

semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam penyelesaian penelitian ini. Peran keduanya sungguh sangat berarti bagi peneliti.

2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.si., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Jajaran program studi Manajemen S1, Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D selaku Kaprodi Manajemen S1, Bapak Mochamad Soelthon, S.Psi., MM dan Ibu Ryani Dhyhan Parashakti, SE., MM selaku Sekretaris I Dan Sekretaris II Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.
6. Sahabat-sahabat terdekat penulis diluar kampus: Ikan Sepat (IS), Tweghtion Inc, Pramuka Sacuta, Selebord Adventure, Gang Tengah Family, Elisa Salsabila Soemawinata, Evelyne Ch. Loong, Yunita Sari, Diah Andikasari, dan Rendy Saputra yang selalu rutin memberikan semangat serta dukungan dalam bentuk apapun kepada penulis.
7. Untuk Teman-teman satu bimbingan: Mega dan Rafky yang senantiasa bersemangat maupun berlomba-lomba dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta Gandi, Mariya, Aliyah, Eka, Mely, Gilang, Selvia, dan Asep yang saling memberikan semangat dan saling membantu dalam menyusun penelitian.

8. Sahabat-sahabat beserta senior terdekat penulis dikampus : Intan Nurul Hikmah, Nurvianti Kemala, Kelas Unggulan Manajemen angkatan 2013, Gengstay, Prenz, Kak Saleh, Kak Madan, Kak Anggi, Kak Lukman, Kak Rifa, dan juga UKM Futsal yang selalu memberikan semangat serta dukungan dalam bentuk apapun kepada penulis.
9. Seluruh mahasiswa Manajemen S1 angkatan 2013 yang telah memberikan semangat kepada penulis.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penelitian ini.

Jakarta, 02 Februari 2017

Ana Ismaya

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Kontribusi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KETERKAITAN ANTAR VARIABEL DAN MODEL PENELITIAN	
A. Kajian Pustaka	10
1. Pemasaran Jasa	10
1.1. Definisi Pemasaran.....	10
1.2. Definisi Jasa.....	11
1.3. Karakteristik Jasa	12
2. Citra Destinasi	14
2.1. Pengertian Citra Destinasi.....	14
2.2. Dimensi Citra Destinasi	15
3. Pengalaman Pendaki.....	16

3.1. Pengertian Pengalaman Pendaki.....	16
3.2. Dimensi Pengalaman Pendaki	16
4. Kepuasan.....	18
4.1. Pengertian Kepuasan.....	18
4.2. Dimensi Kepuasan	18
5. Kunjungan Kembali.....	19
5.1. Pengertian Kunjungan Kembali.....	19
5.2. Dimensi Kunjungan Kembali	20
6. Penelitian Terdahulu	20
B. Keterkaitan Antar Variabel	24
C. Kerangka Pemikiran	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	28
B. Desain Penelitian.....	28
C. Definisi Operasional Variabel.....	29
D. Skala Pengukuran	35
E. Populasi dan Sampel Penelitian	36
1. Populasi Penelitian.....	36
2. Sampel Penelitian	37
F. Teknik Pengumpulan Data	37
G. Metode Analisis	39
1. Uji Validitas.....	39
2. Uji Reliabilitas	39
3. Metode Statistik	41
4. Tahap-Tahap dalam SEM.....	42
5. Uji Hipotesis	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
1. Tempat dan Waktu Penelitian	51
2. Karakteristik Profil Responden	51
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Formal	52
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	53
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	54
e. Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran Pertahun.....	55
B. Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel.....	56
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	63
1. Hasil Uji Validitas	63
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	68
D. Pengolahan Data dan Uji Kecocokan Model Pengukuran.....	69
1. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran	69
2. Hasil Modifikasi Model Konstruk Pengukuran.....	72
3. Uji Kecocokan Model Sturktural (T-Value)	74
4. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	76
5. Model Struktural (<i>Standardized Solution</i>)	79
E. Analisis Hasil Penelitian.....	81
1. Analisis Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Kepuasan	82
2. Analisis Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Kunjungan Kembali	82
3. Analisis Pengaruh Pengalaman Pendaki Terhadap Kepuasan	83
4. Analisis Pengaruh Pengalaman Pendaki Terhadap Kunjungan Kembali.....	83
5. Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Kunjungan Kembali	83

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	84
B. Saran	86
1. Saran Untuk Taman Nasional Gunung Gede Pangrango.....	86
2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pendaki Taman Nasional Gunung Gede Pangrango...	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Citra Destinasi	32
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Pengalaman Pendaki	33
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Kepuasan	34
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel Kunjungan Kembali	35
Tabel 3.5 Instrumen Skala Likert	36
Tabel 3.6 <i>Goodness Fit Index</i>	46
Tabel 4.1 Definisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Definisi Responden Berdasarkan Pendidikan Formal	52
Tabel 4.3 Definisi Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.4 Definisi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	54
Tabel 4.5 Definisi Responden Berdasarkan Pengeluaran Pertama	55
Tabel 4.6 Analisis Deskripsi Variabel Citra Destinasi	57
Tabel 4.7 Analisis Deskripsi Variabel Pengalaman Pendaki	59
Tabel 4.8 Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan	60
Tabel 4.9 Analisis Deskripsi Variabel Kunjungan Kembali.....	62
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran Setelah Modifikasi.....	73
Tabel 4.13 Hasil Uji Kecocokan Model Struktural	75
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Model Pengukuran Variabel Citra Destinasi.....	63
Gambar 4.2 Model Pengukuran Variabel Pengalaman Pendaki	65
Gambar 4.3 Model Pengukuran Variabel Kepuasan	66
Gambar 4.4 Model Pengukuran Variabel Kunjungan Kembali	67
Gambar 4.5 Hasil Pengukuran Model Konstruk	70
Gambar 4.6 Hasil Pengukuran Model Modifikasi Konstruk.....	72
Gambar 4.7 Model Sturktural (T-Value).....	74
Gambar 4.8 Model Struktural (<i>Standardized Solution</i>).....	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara Pra- <i>study</i>	95
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian.....	98
Lampiran 3 Hasil Uji SEM.....	101

