



**PENGARUH CITRA DESTINASI, PERSEPSI NILAI TERHADAP  
KEPUASAN WISATAWAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP  
MINAT BERKUNJUNG ULANG PADA OBJEK WISATA  
KEPULAUAN SERIBU**

**TESIS**

UNIVERSITAS  
Oleh  
**MERCU BUANA**  
PRIO AGUNG TRI UTOMO  
55114120330

**PROGRAM STUDI MAGISTEM MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2017**



**PENGARUH CITRA DESTINASI, PERSEPSI NILAI TERHADAP  
KEPUASAN WISATAWAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP  
MINAT BERKUNJUNG ULANG PADA OBJEK WISATA  
KEPULAUAN SERIBU**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana

**U N Program Studi Magister Manajemen**

**MERCU BUANA**

**Oleh**

**PRIOR AGUNG TRI UTOMO  
55114120330**

**PROGRAM STUDI MAGISTEM MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2017**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : PENGARUH CITRA DESTINASI, PERSEPSI NILAI TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG PADA OBJEK WISATA KEPULAUAN SERIBU  
Bentuk Tesis : Penelitian  
Nama : Prio Agung Tri Utomo  
NIM : 55114120330  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal : 11 Maret 2017



Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen

( Prof. Dr. Didik J. Rachbini )

( Dr. Aty Herawati, Msi )

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : PENGARUH CITRA DESTINASI, PERSEPSI NILAI TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG PADA OBJEK WISATA KEPULAUAN SERIBU

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Prio Agung Tri Utomo

NIM : 551124120330

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 11 Maret 2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 11 Maret 2017



Prio Agung Tri Utomo

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur serta sembah sujud kehadirat Allah SWT, atas segala kasih karunia, rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan, menghasilkan penelitian dan menyusun tulisan ini.

Pada kesempatan ini Penulis menyampaikan penghargaan tertinggi dan terima kasih tiada terhingga kepada :

1. Dudi Permana ST.,MM.Ph.D selaku Dosen Pembimbing.
2. Dr. Arissetyanto Nugroho selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pasca Sarjana.
4. Dr. Aty Herawati.M.Si selaku ketua program studi Magister Manajemen
5. Dr. Mirza selaku Dosen Penelaah sekaligus Ketua Sidang
6. Dr. Adi Nurmahdi.Mba selaku Dosen Penelaahan
7. Bapak, Ibu Dosen Magister Manajemen.
8. Penulis juga mengucapkan terima kasih secara khusus kepada Orang tua, dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moril bagi penulis. Penulis berharap pembaca mendapatkan manfaat dan pengetahuan serta menambah wawasan khususnya tentang Manajemen Keuangan. Penulis menerima kritik dan saran perbaikan untuk memperkaya riset ini.

Jakarta, 11 Maret 2017

Prio Agung Tri Utomo

## DAFTAR ISI

Halaman

<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	Xiv

### BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah.....	9
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	9
1.2.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	10
1.4 Batasan Penelitian .....	11

### BAB II. DESKRIPSI PENELITIAN

2.1 Sejarah Terbentuknya Kepulauan Seribu .....	12
2.1.1 Pemerintahan.....	13
2.1.2 Geografi .....	14

2.1.3 Gugusan Kepulauan .....	14
2.1.4 Kelestarian Lingkungan.....	15
2.1.5 Penduduk .....	15
2.1.6 Pendidikan .....	16
2.1.7 Perdagangan.....	16
2.1.8 Kawasan Taman Nasional Laut Kepulauan Seribu.....	17
2.1.9 Transportasi.....	17
2.1.10 Pulau Tujuan Wisata .....	20
2.1.11 Flora dan Fauna .....	25
2.1.12 Pembagian Administratif.....	28
2.1.13 Kegiatan Marketing Pemerintah Administrasi .....	28

### **BAB III. KAJIAN PUSTAKA**

3.1 Kajian Teori .....	29
3.1.1 Minat Berkunjung Ulang .....	31
3.1.1.1 Definisi Minat Berkunjung Ulang .....	32
3.1.1.2 Faktor – faktor Minat Berkunjung Ulang.....	32
3.1.1.3 Dimensi Minat Berkunjung Ulang.....	33
3.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	35
3.1.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	36
3.1.2.2 Faktor – faktor Kepuasan Pelanggan .....	36
3.1.2.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	38
3.1.3 Citra Destinasi.....	39
3.1.3.1 Definisi Citra Destinasi .....	40
3.1.3.2 Faktor – faktor Citra Destinasi .....	41
3.1.3.3 Dimensi Citra Destinasi .....	42
3.1.4 Persepsi Nilai .....	43
3.1.4.1 Definisi Persepsi Nilai.....	44
3.1.4.2 Faktor – faktor Persepsi Nilai .....	44

3.1.4.3 Dimensi Persepsi Nilai .....	45
3.1.5 Hubungan Antara Variabel .....	47
3.1.5.1 Citra Destinasi dengan Kepuasan Pelanggan .....	47
3.1.5.2 Persepsi Nilai dengan Kepuasan Pelanggan.....	48
3.1.5.3 Kepuasan Pelanggan dengan Minat Berkunjung Ulang..	48
3.2 Penelitian Terdahulu.....	49
3.3 Kerangka Berfikir.....	60
3.4 Hipotesis .....	61

## BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian.....	62
4.2 Variabel Penelitian .....	64
4.2.1 Definisi Konsep.....	64
4.2.1.1 Variabel Independen .....	65
4.2.1.2 Variabel Intervening .....	65
4.2.1.3 Variabel Dependen .....	66
4.2.2 Definisi Operasional.....	66
4.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	69
5.4.1 Populasi.....	69
5.4.2 Sampel .....	69
4.4 Jenis dan Sumber Data .....	70
4.4.1 Jenis Data.....	70
4.4.2 Sumber Data.....	71
4.5 Teknik Pengumpulan Data .....	71
4.6 Teknik Analisis Data .....	71
4.6.1 Analisis Deskriptif.....	72
4.6.1.1 Deskriptif Responden.....	72
4.6.1.2 Deskripsi Jawaban/Kuesioner.....	73
4.6.2 Analisis <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	73

4.6.2.1 Evaluasi <i>Measurement (outer) Model</i> .....	75
4.6.2.2 Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ) ...	78

## BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum Kepulauan Seribu .....	81
5.2 Karakteristik Responden.....	82
5.2.1 Jenis Kelamin .....	82
5.2.2 Usia .....	82
5.2.3 Pendidikan Terakhir .....	83
5.2.4 Jumlah Pengeluaran Per Bulan.....	84
5.2.5 Tempat Tinggal .....	84
5.3 Deskripsi Variabel.....	85
5.3.1 Citra Destinasi .....	85
5.3.2 Persepsi Nilai.....	87
5.3.3 Kepuasan Wisatawan.....	89
5.3.4 Minat Berkunjung Ulang .....	91
5.4 Metode Analisis Data <i>Component Based Structural Equation Modeling</i> .	92
5.4.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	92
5.4.1.1 <i>Convergent Validity</i> .....	92
5.4.1.2 <i>Discriminant Validity</i> .....	95
5.4.1.3 <i>Composite Reliability and Cronbach's Alpha</i> .....	97
5.4.2 Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ) .....	98
5.4.2.1 Nilai <i>R-Square</i> .....	99
5.4.2.2 <i>Goodness of Fit Model</i> .....	100
5.4.2.3 Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur) ..	100
5.5 Pembahasan .....	103
5.5.1 Pengaruh Citra Destinasi terhadap Kepuasan Wisatawan .....	103
5.5.2 Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Wisatawan.....	103

5.5.3 Pengaruh Kepuasan Wisatawan terhadap Minat Berkunjung Ulang .	104
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	105
6.2 Saran .....	106
6.2.1 Saran Untuk Dinas Pariwisata Kepulauan Seribu .....	106
6.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	109
<b>KUESIONER PENELITIAN.....</b>	115
<b>LAMPIRAN .....</b>	120
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	127



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Menurut Pintu Masuk .....	3
Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Objek Wisata Unggulan Kepulauan Seribu .....	6
Tabel 2.1 Tujuan Pulau Wisata .....	20
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu.....	49
Tabel 4.1 Definisi Oprasional Variabel Penelitian .....	66
Tabel 4.2 <i>Rule of Thumb</i> Uji Validitas Convergent dan Discriminate .....	77
Tabel 4.3 <i>Rule of Thumb</i> Uji Reabilitas konstruk .....	78
Tabel 4.4 <i>Rule of Thumb</i> Model Struktural.....	79
Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden.....	82
Tabel 5.2 Usia Responden.....	82
Tabel 5.3 Pendidikan Terakhir Responden .....	83
Tabel 5.4 Pengeluaran Per Bulan Responden .....	84
Tabel 5.5 Tempat Tinggal Responden.....	85
Tabel 5.6 Variabel Citra Destinasi.....	85
Tabel 5.7 Variabel Persepsi Nilai .....	87
Tabel 5.8 Variabel Kepuasan Wisatawan .....	89
Tabel 5.9 Variabel Minat Berkunjung Ulang .....	91
Tabel 5.10 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	94
Tabel 5.11 Hasil Pengujian <i>Discriminat Validity</i> .....	95

Tabel 5.12 Hasil Pengujian AVE.....	97
Tabel 5.13 Hasil Pengujian <i>Discriminat Validity</i> .....	97
Tabel 5.14 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> .....	98
Tabel 5.15 Hasil Pengujian <i>Cornbach's Alpha</i> .....	98
Tabel 5.16 Nilai R <sup>2</sup> Variabel Endogen .....	99
Tabel 5.17 Hasil Pengujian Hipotesis .....	101



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran .....	60
Gambar 5.1 Hasil Algoritma .....	93
Gambar 5.2 Hasil Algoritma (Modifikasi) .....	94
Gambar 5.3 Hasil Uji Bootstrapping .....	102



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1.Output Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	120
Lampiran 2.Output Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi 1) .....	121
Lampiran 3.Output Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi 2) .....	122
Lampiran 4.Output Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi 3) .....	123
Lampiran 5.Output Pengujian <i>Discriminat Validity (Cross Loadings)</i> .....	124
Lampiran 6.Output Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	125
Lampiran 7.Output <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)</i> .....	125
Lampiran 8.Output Pengujian <i>Composite Reliability</i> .....	125
Lampiran 9.Output Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> .....	125
Lampiran 11.Output Pengujian <i>R-Square</i> .....	125
Lampiran 12.Output Pengujian Hipotesis .....	126

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**