

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA DESTINASI
DAN KEARIFAN LOKAL TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG KEMBALI KE SABA BADUY DENGAN
ELECTRONIC WORD OF MOUTH SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Dori Heza Morales

Nim : 43118010126

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA DESTINASI
DAN KEARIFAN LOKAL TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG KEMBALI KE SABA BADUY DENGAN
ELECTRONIC WORD OF MOUTH SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Dori Heza Morales

Nim : 43118010126

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2022

SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dori Heza Morales

Nim : 43118010126

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (Penjiplakan). Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 23 November 2022



Dori Heza Morales
Nim : 43118010126

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dori Heza Morales
NIM : 43118010126
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Destinasi, dan Kearifan Lokal terhadap Minat Berkunjung kembali ke Saba Baduy dengan Electronic Word Of Mouth sebagai Variabel Intervening
Tanggal Sidang : 23 November 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Mochamad Soelton, S.Psi., MM., CHRMP., Psikolog

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 01232051



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra, Destinasi dan Kearifan Lokal Terhadap Minat Berkunjung Kembali Ke Saba Baduy dengan *Electronic Word Of Mouth* sebagai variabel intervening**”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan proposal penelitian ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak terutama dari Bapak **Dr. M. Soelton Ibrahim, S.Psi. M.M., CHRMP., Psikologi**, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya, motivasi, saran, serta waktu luang selama bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti demi terselesaikannya penelitian ini. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng** selaku Plt. Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu **Dr. Erna Sofriana Imaningsih, S.E, M.Si.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Bapak **Dr. H. Sonny Indrajaya, M.M.**, Selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Kepada keluarga tercinta yaitu, Bapak **Zainal** dan Ibu **Hemiyetri** selaku kedua orang tua serta Hestia Nengsih. selaku kakak tercinta.
5. Terima kasih juga kepada sahabat saya yaitu, **Desviera Zulfa R** yang telah menemani saya dari awal sampai akhir.
6. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas dukungan dan doanya.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kata sempurna karena penulis sadar atas terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat serta menambah ilmu dan pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penulisan proposal ini.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 23 November 2022

Dori Heza Morales

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	14
C. Tujuan Penelitian dan Kontribusi Penelitian	15
1. Tujuan Penelitian	15
2. Kontribusi Penelitian	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	18
A. Kajian Pustaka	18
1. Manajemen dan Pariwisata	18
2. Pariwisata	20
4. Perilaku Konsumen	24
5. Minat Berkunjung Kembali	26
6. Kualitas Pelayanan	29
7. Citra Destinasi.....	32
8. Kearifan Lokal	34
9. <i>Electronic Word Of Mouth</i>	37
B. Penelitian Terdahulu	39
C. Hubungan Antar Variabel.....	44
D. Hipotesis	49

E. Kerangka Konseptual.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	51
B. Desain Penelitian	51
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	52
1. Definisi Variabel.....	52
2. Operasional Variabel.....	55
D. Skala Pengukuran Variabel.....	57
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	58
1. Populasi Penelitian.....	58
2. Sampel Penelitian.....	59
F. Metode Pengumpulan Data.....	60
G. Metode Analisis Data	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	68
A. Gambaran Umum Perusahaan	68
B. Analisis Deskriptif.....	69
1. Karakteristik Responden.....	69
2. Deskriptif Jawaban Responden.....	74
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	80
1. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model.....	80
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)... 88	88
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	100
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN.....	109

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Daya Tarik Wisata Provinsi Banten	3
Tabel 1.2 Data Kunjungan Wisatawan Kabupaten Lebak Per Destinasi Wisata Tahun 2020	4
Tabel 1.3 Hasil Pra Survey	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	56
Tabel 3.2 Instrument Skala Likert	58
Tabel 3.3 <i>Rule Of Thumb Validitas Outer Model Reflektif</i>	63
Tabel 3.4 <i>Rule Of Thumb Realibilitas Outer Model Reflektif</i>	64
Tabel 3.5 Ringkasan Kriteria Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	67
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Saat Ini	70
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah	71
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	72
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Mengunjungi Wisata Saba Baduy	73
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Dari Manakah Mengetahui Wisata Saba Baduy	74
Tabel 4.8 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Kualitas Pelayanan ...	75
Tabel 4.9 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Citra Destinasi	76
Tabel 4.10 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Kearifan Lokal	77
Tabel 4.11 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Electronic Word Of Mouth</i>	78
Tabel 4.12 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Minat Berkunjung Kembali.....	80
Tabel 4.13 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	81

Tabel 4.14 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	82
Tabel 4.15 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Cross Loadings</i>)	84
Tabel 4.16 Hasil Pengujian AVE	86
Tabel 4.17 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Fornell Lacker Criterium</i>)...	86
Tabel 4.18 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability & Cronbach's Alpha</i>	87
Tabel 4.19 Nilai R ² Variabel Endogen.....	88
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Hipotesis	90



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengunjung Wisatawan Nusantara Ke Desa Adat Baduy 2017-2020.....	8
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	52
Gambar 4.1 Hasil Algoritma PLS.....	82
Gambar 4.2 Hasil Algoritma PLS (modifikasi).....	83
Gambar 4.3 Hasil Uji Bootstrapping.....	92



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner	109
Lampiran 2: Hasil Kuesioner	112
Lampiran 3: Hasil Output PLS	127

