

**PENGARUH CITRA DESTINASI, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, DAN *SATISFACTION* DIMEDIASI LOYALITAS
WISATAWAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG
KEMBALI KE SABA BADUY**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Berliana Istiqomah

NIM : 43117010198

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

**PENGARUH CITRA DESTINASI, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*,
DAN *SATISFACTION* DIMEDIASI LOYALITAS WISATAWAN
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI KE SABA BADUY**

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi

Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Berliana Istiqomah

NIM : 43117010198

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Berliana Istiqomah

NIM : 43117010198

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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 28 Maret 2022



Berliana Istiqomah

43117010198

SKRIPSI

PENGARUH CITRA DESTINASI, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, DAN *SATISFACTION* DIMEDIASI LOYALITAS WISATAWAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI KE SABA BADUY

Oleh:

Berliana Istiqomah

43117010198

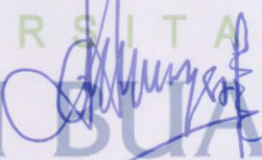
Disetujui untuk Ujian Akhir Skripsi

Pada Tanggal:

23 November 2022

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



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

Mengetahui

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Mercu Buana

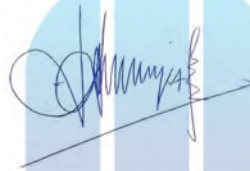
Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Berliana Istiqomah
NIM : 43117010198
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH CITRA DESTINASI, ELECTRONIC WORD OF MOUTH, DAN SATISFACTION DIMEDIASI LOYALITAS WISATAWAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI KE SABA BADUY
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



UNIVERSITAS

Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

MERCU BUANA

LPTA 01232044



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta, dengan judul **“PENGARUH CITRA DESTINASI, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*, DAN *SATISFACTION* DIMEDIASI LOYALITAS WISATAWAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI KE SABA BADUY”**.

Peneliti menyadari dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak M. Soelton Ibrahim, S. Psi., MM., CHRMP., Psikolog selaku dosen pembimbing proposal skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ucapkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah Subhanahu Wa Ta’ala yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan dengan segala kerendahan hati peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Ardiansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada peneliti.
5. Serta untuk pihak pihak lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu tetapi tidak mengurangi rasa terima kasih penulis terhadap dukungan dan motivasinya kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran, dan masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan peneliti selanjutnya.

Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam tugas akhir ini. Terima kasih.

Jakarta, 15 Maret 2022

Berliana Istiqomah

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SEKRIPI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kontribusi Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	13
1. Manajemen dan Pariwisata	13
a. Pengertian Manajemen	13
b. Definsi Manajemen Pariwisata	14
2. Pariwisata	15
a. Definisi Pariwisata	15

b. Motif Perjalanan Wisata.....	16
c. Jenis-Jenis Wisata	17
d. Jenis-Jenis Wisatawan.....	19
3. Citra Destinasi.....	21
4. <i>Electronic Word of Mouth</i>	28
5. <i>Satisfaction</i>	32
6. Loyalitas Wisatawan.....	38
7. Minat Berkunjung Kembali	39
B. Penelitian Terdahulu	43
C. Kerangka Konseptual.....	45
D. Hubungan Antar Variabel.....	47
E. Pengembangan Hipotesis	49

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu Penelitian.....	51
B. Tempat Penelitian	51
C. Desain Penelitian	51
D. Definisi dan Operasional Variabel.....	52
1. Definisi Variabel.....	52
2. Operasionalisasi Variabel	54
E. Skala Pengukuran Variabel.....	57
F. Populasi dan Sampel Penelitian	58
1. Populasi Penelitian.....	58
2. Sampel	58

G. Metode Pengumpulan Data.....	59
H. Metode Analisis Data.....	60
1. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model	61
a. <i>Convergent Validity</i>	61
b. <i>Discriminant Validity</i>	62
c. <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronach Alpha's</i>	62
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis	63
a. Uji Multikolinearitas (<i>Variance Inflation Factor</i>)	63
b. Hasil Pengujian Hipotesis	63
c. Nilai <i>R-Square</i>	64
d. <i>f² Effect Size</i>	64
e. <i>Prediction Relevance (Q square)</i>	65

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	66
B. Analisis Deskriptif	68
1. Karakteristik Responden.....	68
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan	68
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	69
2. Deskriptif Jawaban Responden.....	70
a. Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Citra Destinasi	71
b. Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i>	72

c.	Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel <i>Satisfaction</i>	73
d.	Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Loyalitas Wisatawan	73
e.	Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Minat Berkunjung Kembali	74
C.	Hasil Uji Kualitas Data	75
1.	Evaluasi Measurement (Outer Model)	75
a.	Hasil Pengujian Convergent Validity.....	75
b.	Hasil Pengujian Deskriminan Validity.....	79
c.	Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha ...	82
2.	Pengujian Model atau Uji Hipotesis (Inner Model)	83
a.	Hasil Pengujian Nilai R-Square	83
b.	Hasil Pengujian Goodness of Fit Model	84
c.	Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)	84
D.	Pembahasan Hasil Penelitian	87
1.	Pengaruh Citra Destinasi berpengaruh terhadap Minat Berkunjung Kembali.....	87
2.	Pengaruh Electronic Word of Mouth berpengaruh terhadap Minat Berkunjung Kembali.....	88
3.	Pengaruh Satisfaction berpengaruh terhadap Minat Berkunjung Kembali.....	88
4.	Pengaruh Satisfaction berpengaruh terhadap Loyalitas Wisatawan .	89

5. Pengaruh Satisfaction berpengaruh terhadap Minat Berkunjung Kembali yang dimediasi Loyalitas Wisatawan	89
---	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	91
B. Saran	92

DAFTAR PUSTAKA	94
-----------------------------	----

LAMPIRAN	101
-----------------------	-----



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Kunjungan Wisatawan Kabupaten Lebak 2020	2
1.2	Data Kunjungan Wisatawan Ke Baduy 2017-2021	4
1.3	Hasil Pra Survei.....	8
2.1	Penelitian Terdahulu	43
3.1	Operasionalisasi Variabel Citra Destinasi.....	55
3.2	Operasionalisasi Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i>	56
3.3	Operasionalisasi Variabel <i>Satisfaction</i>	56
3.4	Operasionalisasi Variabel Loyalitas Wisatawan	56
3.4	Operasionalisasi Variabel Minat Berkunjung Kembali	57
3.5	<i>Instrumen Skala Likert</i>	58
3.6	<i>Rule of Thumb Validitas Outer Model Reflektif</i>	61
3.7	<i>Rule of Thumb Realibilitas Outer Model Reflektif</i>	62
3.8	Ringkasan Kriteria Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	65
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	69
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	70
4.5	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Citra Destinasi.....	71
4.6	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i>	72
4.7	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Satisfaction</i>	73

4.8	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Loyalitas Wisatawan.....	74
4.9	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Minat Berkunjung Kembali.....	75
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	76
4.11	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi)	78
4.12	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Cross loadings</i>).....	80
4.13	Hasil Pengujian AVE.....	81
4.14	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Fornell Lacker Criterium</i>).....	82
4.15	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	83
4.16	Nilai R^2 Variabel Endogen.....	84
4.17	Hasil Pengujian Hipotesis.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.2	Kerangka Konseptual.....	46
4.1	Hasil Algoritma PLS.....	77
4.2	Hasil Algoritma PLS (modifikasi).....	79
4.3	Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	87



DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Identitas dan Karakteristik Responden	101
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	106
Lampiran 3 Analisa Deskriptif.....	116
Lampiran 4 Hasil Uji Kualitas Data.....	122

