

PENGARUH ATRIBUT DESTINASI DAN KUALITAS  
PENGALAMAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN KEMBALI  
(Studi Kasus Floating Market Bandung)

SKRIPSI



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Nama : Muhammad Rifky Setiawan  
NIM : 43115120055

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Rifky Setiawan

NIM : 43115120055

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 (penjiplak).

Demikian pernyataan ini, saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 1 Juli 2020



Muhammad Rifky Setiawan

Nim: 43115120055

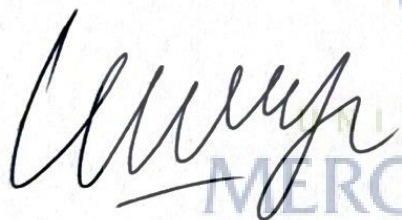
## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Rifky Setiawan  
NIM : 43115120039  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Atribut Destinasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Kembali (Studi Kasus Floating Market Bandung)  
Tanggal Lulus Ujian : 30 September 2020

Disahkan Oleh:

Pembimbing

Ketua Penguji



Dr. Catur Widayati., SE., MM  
Tanggal: 10 Oktober 2020



Dr. H. Sonny Indrajaya, Ir., MM  
Tanggal: 14 Oktober 2020

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen



Dr. Harnoyinsah, Ak., M.Si., CA  
Tanggal:



Dr. Daru Asih., M.Si  
Tanggal:

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis *Atribut Destinasi* dan *Kualitas Pelayanan* terhadap *Terhadap Minat Kunjungan Kembali* (*Studi Kasus Floating Market Bandung*). Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kasual. Teknik pengambilan sampel dengan metode *nonprobability sampling*, jenis teknik pengambilan sampel yang digunakan dan cocok pada penelitian ini adalah teknik pengambilan sampel *convenience sampling*. Dari sampel yang digunakan adalah 125 sampel, berdasarkan jumlah indikator dikalikan 5 ( $25 \times 5 = 125$ ) yang memenuhi kriteria. Metode data menggunakan *Kuisoner*. Hasil penelitian dapat menunjukkan bahwa atribut destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan kembali, dan kualitas pengalaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan kembali.

**Kata Kunci:** *Atribut Destinasi, Kualitas Pelayanan, Minat Kunjungan Kembali*





## ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the Attributes of Destination and Service Quality towards Revisit Intention (Case Study of Floating Market Bandung). The research design used was casual research. The sampling technique was nonprobability sampling method. The type of sampling technique used and suitable for this study was convenience sampling. The sample used was 125 samples, based on the number of indicators multiplied by 5 ( $25 \times 5 = 125$ ) that met the criteria. The data method used a questionnaire. The results showed that the destination attribute had a positive and significant effect on interest in return visits, and the quality of experience had a positive and significant effect on the interest in return visits.

**Keywords** : Destination Attributes, Service Quality, Revisit Intention.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul **“Pengaruh Atribut Destinasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Kembali (Studi Kasus Floating Market Bandung)”**.

Dalam penulisan skripsi penelitian ini, peneliti menyadari adanya keterbatasan, dan ketidaksempurnaan dalam penyusunan tugas skripsi ini, walaupun peneliti telah berusaha sebaik-baiknya dalam penulisan ini namun dengan terbatasnya ilmu pengetahuan yang dimiliki serta terbatasnya waktu untuk mendapatkan data, maka peneliti menyadari tugas skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan juga memiliki banyak kekurangan. Tetapi peneliti berharap semoga tugas skripsi ini dapat memberikan ilmu yang bermanfaat baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun bagi penyempurnaan tugas skripsi ini akan bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tentu tidak lepas dari bimbingan ibu Dr. Catur Widayati, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya, motivasi, saran, serta waktu luang selama bimbingan demi terselesaikannya tugas skripsi ini dengan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., CMA., CSRS. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si Selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, Ir.,MM selaku ketua penguji saya yang telah memberikan dukungan dan memberikan bimbingan kepada saya.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Kepada keluarga tercinta Ibu, Bapak, Adik, dan Kakak saya adalah motivasi terbesar peneliti untuk menyelesaikan tugas skripsi ini, yang selalu memberikan doa tiada hentinya, dorongan inspirasi dan pengertian yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moril maupun materil.
7. Kepada Muhammad Asadullah dan Ali Akbar yang telah memberikan dukungan penuh baik itu perizinan dan cuti dari pekerjaan kepada peneliti untuk menyelesaikan tugas skripsi ini.
8. Team Lanang Nyinyir, dan Team Kuy, sebagai orang-orang terdekat yang telah membantu dan memberikan doa sehingga skripsi ini dapat selesai.
9. Kepada Anton Wiyono dan Nia Indah sebagai teman spesial yang tiada hentinya memberikan dukungan penuh dan semangat maupun motivasi kepada peneliti untuk menyelesaikan tugas skripsi ini.
10. Kepada sahabat-sahabat seperjuangan peneliti selama kuliah

Semoga tugas skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pembaca, dan penelitian selanjutnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam tugas skripsi ini.

Jakarta, 1 Juli 2020

Muhammad Rifky Setiawan





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	i
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b>	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b>	iii
<b>ABSTRAK</b>	iv
<b>ABSTRACT</b>	v
<b>KATA PENGANTAR</b>	vi
<b>DAFTAR ISI</b>	ix
<b>DAFTAR TABEL</b>	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xiii
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	14
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	14
<b>BAB II</b>	
<b>KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN</b>	16
<b>HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka	16
1. Perilaku Konsumen	16
2. Pariwisata	18
3. Jasa	23
4. Minat Kunjungan Kembali	25
5. Atribut Destinasi	33
6. Kualitas Pengalaman	39
7. Hubungan antar Variabel dan Pengembangan	46
Hipotesis	
8. Penelitian Terdahulu	49
B. Rerangka Pemikiran	51
C. Hipotesis	52

<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	53
	A. Waktu dan Tempat Penelitian	53
	B. Desain Penelitian	53
	C. Definisi dan Operasional Variabel	53
	1. Definisi Variabel	54
	2. Oprasionalisasi Variabel	55
	D. Pengukuran Variabel	56
	E. Populasi dan Sampel	57
	1. Populasi	57
	2. Sampel	58
	F. Teknik Pengumpulan Data	58
	G. Jenis Data Penelitian	59
	H. Metode Analisis Data	59
	1. Analisis Deskriptif (Descriptive Analysis)	59
	2. SEM ( <i>Structural Equation Modeling</i> ) – PLS ( <i>Partial Least Square</i> )	59
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	62
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian	62
	B. Analisis Deskriptif	63
	1. Karakteristik Responden	63
	2. Deskriptif Jawaban Responden	67
	C. Hasil Uji Kualitas Data	71
	1. Evaluasi Model	71
	2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis	77
	D. Pembahasan Hasil Penelitian	80
	1. Pengaruh atribut destinasi terhadap minat kunjungan kembali	80
	2. Pengaruh kualitas pengalaman terhadap minat kunjungan kembali	81

<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	82
	A. Simpulan	82
	B. Saran	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		86
<b>LAMPIRAN</b>		91



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik Jawa Barat	2
1.2	Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik Bandung	3
1.3	Lokasi Wisata Kabupaten Bandung Barat	5
1.4	Lokasi Wisata Lembang Bandung	6
1.5	Data Hasil Pra Survei	11
2.1	Penelitian Terdahulu	49
3.1	Oprasional Variabel Atribut Destinasi (X1)	55
3.2	Oprasional Variabel Kualitas Pengalaman (X2)	56
3.3	Oprasional Variabel Minat Kunjungan Kembali (Y)	56
3.4	Skala Likert	57
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	66
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Berkunjung	66
4.6	Uji Deskriptif Jawaban Kuisisioner Berdasarkan Variabel Atribut	67
4.7	Uji Deskriptif Jawaban Kuisisioner Berdasarkan Variabel Kualitas	69
4.8	Uji Deskriptif Jawaban Kuisisioner Berdasarkan Variabel Minat	70
4.9	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	71
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (modifikasi)	73
4.11	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (cross Loadings)</i>	74
4.12	Hasil Pengujian AVE	76
4.13	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterion)</i>	76
4.14	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability dan Cronback's Alpha</i>	77
4.15	Nilai R2 Variabel Endogen	77
4.16	Hasil Pengujian Hipotesis	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Wisatawan Kabupaten Bandung Barat	4
1.2	Floating Market Lembang	7
1.3	Fasilitas Floating Market Lembang	8
1.4	Lokasi Floating Market Lembang	9
2.1	Perilaku Konsumen	33
2.2	Rerangka Pemikiran	51
4.1	Hasil Algoritma PLS	72
4.2	Hasil Algoritma PLS (modifikasi)	74
4.3	Hasil Uji Boostrapping	79

