

PENGARUH *PERCEIVED SEVERITY*, *RESPONSE-EFFICACY*, *SELF-EFFICACY*, *SERVICE EXPERIENCE* DAN *VULNERABILITY* TERHADAP *REVISIT INTENTION* WISATAWAN CANDI BOROBUDUR PASCA PANDEMI

SKRIPSI



Nama : Helma Lia Diani

NIM : 43119010183

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2023

PENGARUH *PERCEIVED SEVERITY*, *RESPONSE-EFFICACY*, *SELF-EFFICACY*, *SERVICE EXPERIENCE* DAN *VULNERABILITY* TERHADAP *REVISIT INTENTION* WISATAWAN CANDI BOROBUDUR PASCA PANDEMI

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



Nama : Helma Lia Diani

NIM : 43119010183

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Helma Lia Diani

NIM : 43119010183

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).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Juni 2023



Helma Lia Diani

NIM: 43119010183


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Helma Lia Diani
NIM : 43119010183
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH PERCEIVED SEVERITY, RESPONSE-EFFICACY,
SELF-EFFICACY, SERVICE EXPERIENCE DAN VULNERABILITY
TERHADAP REVISIT INTENTION WISATAWAN CANDI
BOROBUDUR PASCA PANDEMI
Tanggal Sidang : 21 September 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Mas Wahyu Wibowo, MBA., Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 10232935



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas seluruh rahmat, anugerah, serta karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Perceived Severity*, *Response-efficacy*, *Self-efficacy*, *Service Experience* dan *Vulnerability* terhadap *Revisit Intention* Wisatawan Candi Borobudur Pasca Pandemi”**. Adapun skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Proses penyusunan skripsi ini tak lepas dari kendala serta rintangan, namun tak lepas pula dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segenap hati peneliti berterima kasih atas segala bimbingan, dukungan, bantuan yang telah diberikan oleh berbagai pihak, terkhusus kepada Bapak Mas Wahyu Wibowo, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, ilmu, saran, serta dukungan selama proses penyusunan skripsi dan dengan segala kerendahan hati peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, SE., M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen program studi S1 Manajemen, Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan ilmu-ilmu serta pengetahuan.

5. Teristimewa, Ibunda tercinta, Suendah Minangtiti atas segala perhatian, dukungan moral maupun materil, nasihat, serta seluruh do'a yang tidak ada hentinya ditujukan kepada peneliti.
6. Keluarga penulis yang tiada henti memberikan dukungan dan kasih sayang kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi.
7. Sahabat-sahabat seperjuangan skripsi, yaitu Novia Agustina, Wulan Puspitasari, Patricia Sylvia Listy yang telah menjadi teman diskusi serta memberikan informasi, dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat alumni SMKN 57 Jakarta, yaitu Putri Octaviani, Safety Satyarini Sumarsono, Novita Sari, Silfia Andriani, Muhamad Daffa Muransyah yang telah memberikan dorongan kepada penulis. Serta pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 19 Juni 2023



Helma Lia Diani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GRAFIK	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS....	13
A. Kajian Pustaka	13
1. Pariwisata.....	13
2. <i>Protection Motivation Theory</i>	14
3. <i>Perceived Severity</i>	15
4. <i>Response-efficacy</i>	17
5. <i>Self-efficacy</i>	18
6. <i>Service Experience</i>	22
7. <i>Vulnerability</i>	23
8. <i>Revisit Intention</i>	25
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Pengembangan Hipotesis	37
1. Hubungan <i>Perceived Severity</i> dan <i>Revisit Intention</i>	38
2. Hubungan <i>Response-efficacy</i> dan <i>Revisit Intention</i>	38
3. Hubungan <i>Self-efficacy</i> dan <i>Revisit Intention</i>	39
4. Hubungan <i>Service Experience</i> dan <i>Revisit Intention</i>	39
5. Hubungan <i>Vulnerability</i> dan <i>Revisit Intention</i>	40
D. Kerangka Konseptual	41

BAB	METODE PENELITIAN III	44
	A. Waktu dan Tempat Penelitian	44
	B. Desain Penelitian	44
	C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	45
	1. Definisi Variabel.....	45
	2. Operasionalisasi Variabel	46
	D. Skala Pengukuran Variabel	47
	E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	48
	1. Populasi	48
	2. Sampel	49
	F. Metode Pengumpulan Data	50
	1. Data Primer	50
	2. Data Sekunder.....	52
	G. Metode Analisis Data	52
	1. Analisis Deskriptif	52
	2. Metode <i>Structural Equation Modeling - Partial Least Square</i>	53
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	61
	A. Gambaran dan Objek Penelitian	61
	B. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	62
	C. Hasil Analisis Data SEM-PLS	74
	1. Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	75
	2. Uji Model FIT	82
	3. Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	82
	D. Pembahasan hasil Penelitian.....	88
	1. Pengaruh <i>Perceived Severity</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> ..	88
	2. Pengaruh <i>Response-Efficacy</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> ..	89
	3. Pengaruh <i>Self-Efficacy</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i>	89
	4. Pengaruh <i>Service Experience</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> .	90
	5. Pengaruh <i>Vulnerability</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i>	91
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	93
	A. Kesimpulan.....	93
	B. Saran	95
	DAFTAR PUSTAKA	100
	LAMPIRAN	105

DAFTAR GRAFIK

Grafik	Judul	Halaman
Grafik 1.1	Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Menurut Kebangsaan.....	2
Grafik 1.2	Jumlah Pengunjung Objek Wisata Candi di Magelang 2017 - 2020.....	6



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Hasil Pra-Survei Variabel Penelitian.....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	46
Tabel 3.2	Skala Likert	48
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan .	66
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir	67
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	68
Tabel 4.7	Uji Deskriptif Variabel <i>Perceived Severity</i>	69
Tabel 4.8	Uji Deskriptif Variabel <i>Response Efficacy</i>	70
Tabel 4.9	Uji Deskriptif Variabel <i>Self Efficacy</i>	71
Tabel 4.10	Uji Deskriptif Variabel <i>Service Experience</i>	72
Tabel 4.11	Uji Deskriptif Variabel <i>Vulnerability</i>	73
Tabel 4.12	Uji Deskriptif Variabel <i>Revisit Intention</i>	74
Tabel 4.13	Hasil Algoritma PLS	76
Tabel 4.14	Nilai <i>Composite Reliability</i>	77
Tabel 4.15	Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	78
Tabel 4.16	Nilai <i>Cross Loading</i> (Uji Validitas Diskriminan)	80
Tabel 4.17	Nilai <i>Fornell Larcker Criterion</i> (Uji Validitas Diskriminan) ..	81
Tabel 4.18	Nilai Uji Model FIT.....	82
Tabel 4.19	Nilai VIF.....	83
Tabel 4.20	Nilai <i>R-Square</i>	84
Tabel 4.21	Nilai <i>f-Square</i>	84
Tabel 4.22	Nilai <i>Q-Square</i>	85
Tabel 4.23	Hasil Uji Hipotesis	87

DAFTAR GAMBAR

Lampiran	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	42
Gambar 4.1	Hasil Algoritma PLS	76
Gambar 4.2	Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	87



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1.	Kuesioner Survei Awal.....	105
Lampiran 2.	Kuesioner Penelitian.....	106
Lampiran 3.	Hasil Output Microsoft Excel 2016.....	113
Lampiran 4.	Hasil Output SmartPLS 3.0	116



UNIVERSITAS
MERCU BUANA