

**ANALISIS PENGARUH *LEISURE CONSTRAINT*,
EXPERIENTAL FAMILIARITY, KUALITAS LAYANAN
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI**

(KAJIAN PADA WISATAWAN TAMAN NASIONAL BUNAKEN)

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

Jakarta



Nama : Alvo Tekab Rudolfo Kodongan

Nim : 43116110424

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

**ANALISIS PENGARUH *LEISURE CONSTRAINT*,
EXPERIENTAL FAMILIARITY, KUALITAS LAYANAN
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI**

(KAJIAN PADA WISATAWAN TAMAN NASIONAL BUNAKEN)

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

Jakarta



Nama : Alvo Tekab Rudolfo Kodongan

Nim : 43116110424

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Nama : Alvo Tekab Rudolfo Kodongan
Nim : 43116110424
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Leisure Constraint*, *Experiental Familiarity*, Kualitas Layanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali (Kajian Pada Wisatawan Taman Nasional Bunaken)

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 saksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 21 Agustus 2020



Alvo Tekab Rudolfo Kodongan

NIM : 43116110424

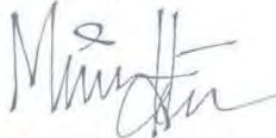
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Alvo Tekab Rudolfo Kodongan
Nim : 43116110424
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Leisure Constraint, Experiental Familiarity*, Kualitas Layanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali (Kajian Pada Wisatawan Taman Nasional Bunaken)

Tanggal Lulus Ujian : 2 Desember 2020

Disahkan Oleh,

Pembimbing



Febrina Mahliza, S.E., M.Si.

Tanggal: 14 Desember 2020

Ketua Penguji,



Arief Bowo Prayoga Kasmu, Ph.D.

Tanggal: 9 Desember 2020

Dekan



Dr. Harnovinsah, AK., M.Si CA

Tanggal:

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



Dr. Daru Asih., M.Si

Tanggal:

ABSTRAK

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh leisure constraint, experiential familiarity, dan kualitas layanan terhadap minat berkunjung kembali (kajian pada wisatawan taman nasional bunaken), dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data dalam penelitian diperoleh dari 235 wisatawan taman nasional bunaken. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode alternatif dari structural equation modeling (SEM) yaitu partial least square (PLS). Tahap pertama dalam penelitian ini untuk menguji validitas pertanyaan setiap variabel berikut dengan reliabilitasnya. Tahap kedua menguji hubungan antara leisure constraint, experiential familiarity, dan kualitas layanan terhadap minat berkunjung kembali. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa experiential familiarity, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali dan leisure constraint berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap minat berkunjung kembali.

Kata Kunci: *Leisure Constraint, Experiential Familiarity, Kualitas Layanan, Minat Berkunjung Kembali*

ABSTRACT

The main purpose of this research is to test and analyze the leisure constraint, experiential familiarity, and quality of service to interest the study on tourists visit back (bunaken national park), by adopting quantitative descriptive .The data obtained from 235 tourists bunaken national park .In this research data analysis use of an alternative to structural equation modeling the partial (SEM) (PLS) least square .The first step in this research to test the validity of its questions each variable reliabilitasnya are.The second test the relationship between leisure constraint, experiential familiarity, and quality of service to visit back interest .The result of this research stated that experiential familiarity, as well as the services it has some positive effects and significantly to interest visit back and leisure constraint it has some positive effects on interest visit was insignificant.

Keywords : Leisure Constraint, Experiential Familiarity, Quality of Service, Interest Visiting Again.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hadiratnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “Analisis Pengaruh *Leisure Constraint*, *Experiental Familirity*, Kualitas Layanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali (Kajian Pada Wisatawan Taman Nasional Bunaken)”. Skripsi ini sebagai syarat memperoleh gelar sarjana pada program studi SI Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Nur Endah Retno Wuyandari, S.Sos, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan petunjuk yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterimakasih pada semua pihak yang telah membantu pada penyusunan proposal ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana, Jakarta.
2. Dr. Harnovinsah, Ak,M.Si.,CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana, Jakarta.
3. Ibu Nur Endah RetnomWuryandari, S.Sos., MM selaku Dosen Metodologi Penelitian saya sekaligus selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana, Jakarta
4. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya yang telah diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah menjadi amal Bapak/Ibu. Amin.
5. Kepada teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2016 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.

6. Seluruh teman-teman Mahasiswa S1 FEB UMB Menteng yang telah bersedia menjadi Responden pada proposal ini.
7. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan proposal ini.

Penulis menyadari sepenuhnya sebagai manusia biasa, bahwa proposal ini masih tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat terbatasnya pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam proposal ini. Semoga proposal ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 21 Agustus 2020

Alvo Tekab Rudolfo Kodongan

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 TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Kontribusi Penelitian	9
 BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	 10
A. Kajian Pustaka	10
1. Perilaku Konsumen	10
2. Minat Berkunjung Kembali	12
3. <i>Leisure Constraint</i> (Kendala Kenyamanan)	14
4. <i>Experiential Familiarity</i>	16
5. Kualitas Layanan	17
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Hubungan Antar Variabel & Pengembangan Hipotesis	21
1. Hubungan <i>Leisure Constraint</i> dengan minat berkunjung kembali	22
2. Hubungan <i>Experiential Familiarity</i> dengan minat berkunjung kembali	22

3. Hubungan Kualitas Layanan dengan minat berkunjung kembali	23
D. Kerangka Konseptual	24
1. Kerangka Konseptual	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Waktu dan Tempat Penelitian	26
1. Waktu Penelitian	26
2. Lokasi Penelitian	26
B. Desain Penelitian	26
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	27
1. Definisi Variabel	27
2. Operasional Variabel	29
D. Skala Pengukuran	34
E. Populasi dan Sampel Penelitian	36
1. Populasi Penelitian	36
2. Sampel Penelitian	36
F. Metode Pengumpulan Data	37
G. Metode Analisis Data	37
1. Evaluasi <i>Measurement (Outer) Model</i>	38
2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>) dan Uji Hipotesis	39
3. Evaluasi Model Fit	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	42
1. Kondisi Geografis dan Gambaran Umum Taman Nasional Bunaken	42
B. Analisis Statistik Deskriptif	42
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Pengalaman Pernah Berkunjung ke Taman Nasional Bunaken	43
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	44
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir	45

5. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	45
6. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
7. Deskripsi Responden Berdasarkan Daerah Asal	47
8. Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	47
C. Analisis Karakteristik Jawaban Responden	48
1. Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Leisure Constraint</i> (LC)	48
2. Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel <i>Experiental Familiarity</i> (EF)	49
3. Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Kualitas Layanan (KL)	51
4. Karakteristik Kuesioner Berdasarkan Variabel Minat Berkunjung Kembali	52
D. Analisis Data	53
1. Evaluasi <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	53
2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	63
3. Evaluasi Model Fit	67
4. Pengujian Hipotesis	68
5. Pembahasan Hasil Penelitian	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	75
A. Simpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.1	Hasil Pra Survey Minat Berkunjung Kembali pada Wisatawan Taman Nasional Bunaken	6
2.1	Penelitian Terdahulu	19
3.1	Operasional Variabel Minat Berkunjung Kembali	29
3.2	Operasional Variabel Leisure Constraint	30
3.3	Operasional Variabel Experiental Familiarity	31
3.4	Operasional Variabel Kualitas Layanan	32
3.5	Skala Likert	35
4.1	Tingkat Respon Rate	43
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Pengalaman Pernah Berkunjung ke Taman Nasional Bunaken	43
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	44
4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir	45
4.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	46
4.7	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
4.8	Deskripsi Responden Berdasarkan Daerah Asal	47
4.9	Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	48
4.10	Statistik Deskriptif Variabel Leisure Constraint	48
4.11	Statistik Deskriptif Variabel Experiental Familiarity	49
4.12	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	51
4.13	Statistik Deskriptif Variabel Minat Berkunjung Kembali	52
4.14	Hasil Uji Convergent Validity	56
4.15	Hasil Uji Modifikasi Convergent Validity	59
4.16	Hasil Uji <i>Convergent Validity AVE</i>	60
4.17	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)</i>	60
4.18	Hasil Uji Cross Loading	61
4.19	Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	63

4.20 Hasil Uji Nilai R-Square (R^2)	64
4.21 Hasil Uji Nilai Koefisien Jalur (Path Coefficients)	65
4.22 Hasil Uji Nilai T-Statistic (Boostrapping)	66
4.23 Hasil Uji Nilai <i>Predictive Relevance</i> (Q^2)	67
4.24 Hasil Uji Model Fit	67
4.25 Hasil Pengujian Hipotesis pada Model Penelitian	71



DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
1.1	Beberapa Foto Taman Nasional Bunaken	4
1.2	Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Domestik di Manado Tahun 2015 - 2019	5
2.1	Kerangka Konseptual	25
4.1	Uji Convergent Validity	55
4.2	Uji Modifikasi Convergent Validity	58
4.3	Hasil Uji Nilai Koefisien Jalur (Path Coefficients)	69
4.4	Hasil Uji Nilai T-Statistic (<i>Bootsrapping</i>)	70



DAFTAR LAMPIRAN

No	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	84
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian (Sambungan)	85
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian (Sambungan)	86
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian (Sambungan)	87
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian (Sambungan)	88
Lampiran 2	Tabulasi Data	89
Lampiran 3	Uji <i>Convergent Validity</i>	97
Lampiran 4	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	98
Lampiran 5	Uji Modifikasi <i>Convergent Validity</i>	99
Lampiran 6	Hasil Uji Modifikasi <i>Convergent Validity</i>	100
Lampiran 7	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> AVE	100
Lampiran 8	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> (Fornell Larcker Criterion)	101
Lampiran 9	Hasil Uji <i>Cross Loading</i>	101
Lampiran 10	Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	102
Lampiran 11	Hasil Uji Nilai <i>R-Square</i> (R ²)	102
Lampiran 12	Hasil Uji Nilai Koefisien Jalur (<i>Path Coefficients</i>)	103
Lampiran 13	Hasil Uji Nilai <i>T-Statistic</i> (<i>Bootsrapping</i>)	103
Lampiran 14	Hasil Uji Nilai <i>Predictive Relevance</i> (Q ²)	103
Lampiran 15	Hasil Uji Model Fit	103
Lampiran 16	Hasil Uji Nilai Koefisien Jalur (<i>Path Coefficients</i>)	104
Lampiran 17	Hasil Uji Nilai <i>T-Statistic</i> (<i>Bootsrapping</i>)	105
Lampiran 18	Hasil Pengujian Hipotesis pada Model Penelitian	105