

**INVESTIGASI *REVISIT INTENTION* WISATAWAN TAMAN
MINI INDONESIA INDAH, JAKARTA: FAKTOR – FAKTOR
APA SAJA YANG MEMPENGARUHI?**

**ANDI RIANDI ADLI
8215164379**



**Skripsi Ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1
MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS
NEGERI JAKARTA 2020**

***INVESTIGATING THE REVISIT INTENTION OF VISITORS IN
TAMAN MINI INDONESIA INDAH, JAKARTA: WHAT FACTORS
INFLUENCE?***

***ANDI RIANDI ADLI
8215164379***



***A Thesis Submitted In Fulfilment Of The Requirements
For The Degree Of Bachelor Of Management On Faculty Of Economics State
University Of Jakarta***

***BACHELOR MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2020***

ABSTRAK

Andi Riandi Adli; Investigasi *Revisit Intention* Wisatawan Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta: Faktor-Faktor Apa Saja yang Memengaruhi?. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Usep Suhud, M.Si., Ph.D. & Rahmi, S.E., M.S.M.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui *service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *trust*, 2) Untuk mengetahui *service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *revisit intention*, 3) Untuk mengetahui *service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *customer satisfaction*, 4) Untuk mengetahui *service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *perceived value*, 5) Untuk mengetahui *customer satisfaction* berpengaruh secara signifikan terhadap *revisit intention*, 6) Untuk mengetahui *perceived value* berpengaruh secara signifikan terhadap *customer satisfaction*, 7) Untuk mengetahui *trust* berpengaruh secara signifikan terhadap *customer satisfaction*, 8) Untuk mengetahui *trust* berpengaruh secara signifikan terhadap *revisit intention* melalui *customer satisfaction*, 9) Untuk mengetahui *customer satisfaction* berpengaruh secara signifikan terhadap *revisit intention* pada Taman Mini Indonesia Indah. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner *online/daring*. Objek penelitian ini adalah 200 responden yang telah berkunjung ke Taman Mini Indonesia Indah. Analisis data menggunakan SPSS versi 25 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari *software* AMOS versi 21 untuk mengolah dan menganalisa data hasil penelitian. Hasil dari uji hipotesis menunjukkan bahwa ada 3 variabel yang diterima *service quality* diterima terhadap *trust*, *service quality* diterima terhadap *perceived value*, dan *customer satisfaction* diterima terhadap

revisit intention

Kata Kunci: *service quality, perceived value, trust, customer satisfaction, revisit intention*



ABSTRACT

Andi Riandi Adli; Investigation of Revisit Intention of Taman Mini Indonesia Indah Tourists, Jakarta: What Factors Affect ?. Thesis, Jakarta: SI Management Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory Team: Usep Suhud, M.Si., Ph.D. & Rahmi, S.E., M.S.M.






The objectives of this study are: 1) To determine that service quality has a significant effect on trust, 2) To determine that service quality has a significant effect on revisit intention, 3) To determine service quality has a significant effect on customer satisfaction, 4) To determine service quality has an effect significantly on perceived value, 5) To determine customer satisfaction has a significant effect on revisit intention, 6) To determine perceived value has a significant effect on customer satisfaction, 7) To To determine trust has a significant effect on customer satisfaction 8) To To determine trust has a significant effect on revisit intention through customer satisfaction. 9)To determine customer satisfaction has a significant effect on revisit intention at Taman Mini Indonesia Indah. The data collection method uses a survey method with an instrument in the form of an online questionnaire. The object of this research is 200 respondents who have visited Taman Mini Indonesia Indah. Data analysis used SPSS version 25 and SEM (Structural Equation Model) from AMOS version 21 software to process and analyze research data. The results of the hypothesis test show that there are 3 variables accepted that service quality is accepted towards trust, service quality is accepted for perceived value, and customer satisfaction is received on revisit intention.

Keywords: *service quality, perceived value, trust, customer satisfaction, revisit intention*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd.
NIP. 197207152001121001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Basrah Saidani M.Si</u> NIP. 1963011 919920 3 2001	Ketua	 26 Agustus 2020
2. <u>Shandy Aditya, BIB, MPBS</u> NIP. 1984040 820190 3 1003	Sekretaris	 26 Agustus 2020
3. <u>Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M</u> Penguji Ahli NIP. 197404162006041001		 27 Agustus 2020
4. <u>Usep Suhud, M.Si, Ph.D</u> NIP. 19700212 20081 2 1001	Pembimbing	 28 Agustus 2020
5. <u>Rahmi, S.E., M.S.M</u> NIP. 198305012018032001	Pembimbing II	 29 Agustus 2020

Nama : Andi Riandi Adli
No. Registrasi : 8215164379
Tanggal Lulus: 28 Agustus 2020

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 29 Agustus 2020

Yang



Andi Riandi Adli

No.Reg: 8215164379



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Andi Riandi Adli
NIM : 8215164379
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Manajemen
Alamat email : _____

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :
Investigasi Revisit Intention Wisatawan
Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta: Faktor -
Faktor Apa Saja Yang mempengaruhi?

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta
Penulis

(Andi Riandi Adli)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Penulis kepada Allah SWT. Atas kasih, Izin, dan rahmat-nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang berjudul **“Investigasi Revisit Intention Wisatawan Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta: Faktor-Faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi?”**

Dalam penyelesaian skripsi ini, tidak lepas dari bantuan pihak yang sudah berperan dalam penyelesaian skripsi ini. Maka Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan secara moril dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Dr. Ari Saptono, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Dr. Suherman M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
3. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa membimbing penulisan dan pengarahan dalam penyusunan Skripsi ini
4. Rahmi, S.E., M.S.M selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa membimbing penulisan dan pengarahan dalam penyusunan Skripsi ini
5. Dosen – dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang selama ini memberikan pengajaran serta arahan dalam studi yang Penulis tempuh, serta Staf Program dan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu dalam proses administrasi Penulis serta pemberkasan.
6. Kepada keluarga tercinta saya, yang selalu mendukung doa dan semangatnya terhadap Penulis. Sehingga dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi ini.
7. Terhadap Sahabat - Sahabat saya, Ihsan, Reza, Ari, Gus, dan lainnya yang tak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan Semangat dan doa secara moril dalam penyelesaian penulisan Skripsi ini.

8. Teman – Teman kelas Manajemen C Angkatan 2016 yang sudah berjuang dan belajar bersama – sama, memberikan banyak pengalaman, dan kenangan dengan Penulis dari awal sampai dengan akhir semester yang memberikan dukungan kepada Penulis.

Penulis ini menyadari bahwa masih ada kesalahan dan kekurangan dalam penulisan Skripsi ini. Kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan Skripsi ini agar lebih baik . Penulis juga berharap semoga Skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan Peneliti lanjutan yang meneliti hal yang serupa. Penulisan ini menggunakan pedoman terbaru yang telah disebarkan oleh Pihak Universitas Negeri Jakarta (Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (UNJ) Tahun 2020, 2020)



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR ORISINALITAS	v
LEMBAR PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
<u>DAFTAR ISI.....</u>	<u>ix</u>
<u>DAFTAR GAMBAR.....</u>	<u>xi</u>
<u>DAFTAR TABEL.....</u>	<u>xii</u>
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Kebaruan Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Latar Belakang Teori.....	16
a. Revisit intention.....	16
b. Service quality	17
c. Perceived value	18
d. Trust	18
e. Customer satisfaction.....	19
B. Kerangka Pemikiran.....	20
a. Service quality dan Trust	20
b. Service quality dan Revisit intention.....	21

c.	Service quality dan Customer satisfaction.....	22
d.	Service quality dan Perceived value	22
e.	Perceived value dan Revisit intention	24
f.	Perceived value dan Customer satisfaction	25
g.	Trust dan Customer satisfaction	26
h.	Trust dan Revisit intention.....	27
i.	Customer satisfaction dan Revisit intention	28
	HIPOTESIS.....	30
	BAB III METODE PENELITIAN	33
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	33
B.	Pendekatan Penelitian	33
C.	Populasi dan Sampel.....	33
D.	Penyusunan Instrumen.....	34
a.	Operasional Variabel.....	35
b.	Skala Pengukuran	41
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	42
F.	Teknik Analisis Data.....	42
	BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A.	Analisis Deskriptif	47
B.	Hasil Analisis Data	60
a.	Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
b.	Variabel Nilai Keuntungan	61
c.	Variabel Kepercayaan	62
d.	Variabel Kepuasan Pelanggan	63
e.	Variabel Niat Berkunjung Kembali	64
C.	Confirmatory Factor Analysis	65

a). Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
b). Variabel Nilai Keuntungan	66
c). Variabel Kepercayaan	67
d). Variabel Kepuasan Pelanggan.....	68
e). Variabel Niat Berkunjung Kembali.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
1. KESIMPULAN.....	76
A. IMPLIKASI.....	76
B. KETERBATASAN PENULIS	80
C. REKOMENDASI BAGI PENELITIAN SELANJUTNYA.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	88
1. KUESIONER PENELITIAN PENGUNJUNG TAMAN MINI INDONESIA INDAH, JAKARTA	88
A. Petunjuk Pengisian Kuisisioner.....	89
B. Daftar Pertanyaan.....	90
RIWAYAT HIDUD PENULIS.....	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara Bulanan Tahun 2019	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4. 1 Variabel Kualitas Pelayanan	65
Gambar 4. 2 Variabel Nilai Keuntungan.....	66
Gambar 4. 3 Variabel Kepercayaan	67
Gambar 4. 4 Variabel Kepuasan Pelanggan.....	68
Gambar 4. 5 Variabel Niat Berkunjung Kembali.....	69

Gambar 4. 6 FULL MODEL.....	70
Gambar 4. 7 Fit Model	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kedatangan Wisatawan Mancanegara Tahun 2015 s/d 2018	4
Tabel 1. 2 Wisatawan Mancanegara Yang Datang Ke DKI Jakarta 2018	6
Tabel 1. 3 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Obyek Wisata Unggulan Menurut Lokasi di DKI Jakarta, 2014-2018 (Kunjungan).....	7
Tabel 1. 4 Kebaruan Penelitian	14
Tabel 2. 1 Tabel Hipotesis.....	31
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran.....	35
Tabel 3. 2 Kriteria Jawaban Skala Likert.....	41
Tabel 3. 3 Goodness of Fit Indices	46
Tabel 4. 1 Screening.....	47
Tabel 4. 2 Jenis kelamin	48
Tabel 4. 3 Umur	48
Tabel 4. 4 Pendidikan.....	49
Tabel 4. 5 Domisili.....	49
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel Nilai keuntungan	52
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan.....	54
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4. 10 Deskriptif Variabel Niat Berkunjung Kembali.....	58
Tabel 4. 11 KMO dan Barlett's Test Variabel Service Quality	60
Tabel 4. 12 Exploratory Factor Analysis dan Realibilitas Variabel	60
Tabel 4. 13 KMO Nilai Keuntungan.....	61

Tabel 4. 14 Exploratory Factor Analysis dan Realibilitas Variabel Nilai Keuntungan	61	Tabel 4. 15
KMO Kepercayaan	62	
Tabel 4. 16 Exploratory Factor Analysis dan Realibilitas Variabel Kepercayaan.....	62	
Tabel 4. 17 KMO Kepuasan Pelanggan	63	
Tabel 4. 18 Exploratory Factor Analysis dan Realibilitas Variabel Kepuasan Pelanggan....	63	
Tabel 4. 19 KMO Niat Berkunjung Kembali.....	64	
Tabel 4. 20 Exploratory Factor Analysis dan Realibilitas Variabel Niat berkunjung Kembali	64	
Tabel 4. 21 Model First Order Construct Variabel Kualitas Pelayanan.....	65	
Tabel 4. 22 Model First Order Construct Variabel Nilai Keuntungan.....	66	
Tabel 4. 23 Model First Order Construct Variabel Kepercayaan	67	
Tabel 4. 24 Model First Order Construct Variabel Kepuasan Pelanggan	68	
Tabel 4. 25 Model First Order Construct Variabel Niat Berkunjung Kembali.....	69	
Tabel 4. 26 Full Model.....	70	
Tabel 4. 27 Fit Model.....	71	
Tabel 4. 28 Estimasi Parameter Regression Weights Model	72	
Tabel 4. 29 Hasil Estimasi	73	