

**PERAN FAKTOR - FAKTOR YANG DAPAT MENINGKATKAN NIAT
WISATAWAN UNTUK MENGUNJUNGI KEMBALI WISATA BAHARI DI
KEPULAUAN SERIBU**

Agisty Noerhayati

8215160524



**Skripsi ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

***THE ROLE OF FACTORS THAT CAN INCREASE TOURIST INTENTION
TO REVISIT MARINE TOURISM IN THE THOUSAND ISLANDS***

Agisty Noerhayati

8215160524



***Thisis Written as One of the Requirements for Getting Bachelor of
Management Degree on Faculty of Economics Universitas Negeri Jakarta***

BACHELOR MANAGEMENT STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

ABSTRAK

Agisty Noerhayati, 2021; Peran Faktor – Faktor Yang Dapat Meningkatkan Niat Wisatawan Untuk Mengunjungi Kembali Wisata Bahari Di Kepulauan Seribu. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Usep Suhud, M.Si., Ph.D. & Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M.

Tujuan Penelitian ini adalah: 1) Untuk menguji pengaruh signifikan *destination image* terhadap *satisfaction*, 2) Untuk menguji pengaruh signifikan *destination image* terhadap *revisit intention*, 3) Untuk menguji pengaruh signifikan *perceived value* terhadap *satisfaction*, 4) Untuk menguji pengaruh signifikan *service quality* terhadap *satisfaction*, 5) Untuk menguji pengaruh signifikan *service quality* terhadap *revisit intention*, 6) Untuk menguji pengaruh signifikan *satisfaction* terhadap *revisit intention* pada wisata bahari di Kepulauan Seribu, Jakarta. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian ini adalah 250 responden yang telah berkunjung ke Kepulauan Seribu, Jakarta. Analisis data menggunakan SPSS versi 23 dan SEM (Structural Equation Model) dari software AMOS versi 23 untuk mengolah dan menganalisa data hasil penelitian. Hasil dari uji hipotesis menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima.

Kata Kunci: *destination image, perceived value, revisit intention, satisfaction, service quality.*

ABSTRACT

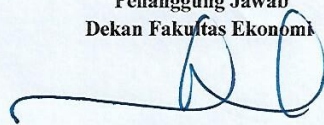
Agisty Noerhayati, 2021; The Role Of Factors That Can Increase Tourist Intention To Revisit Marine Tourism In The Thousand Islands. Thesis, Jakarta: Bachelor Management Study Program, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Advisory Team: Usep Suhud, M.Si., Ph.D. & Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M.

The purposes of this research are: 1) To test the significant effect of destination image on satisfaction, 2) To test the significant effect of destination image on revisit intention, 3) To test the significant effect of perceived value on satisfaction, 4) To test the significant effect of service quality on satisfaction, 5) To test the effect significant service quality on revisit intention, 6) To test the significant effect of satisfaction on revisit intention on marine tourism in the Thousand Islands, Jakarta. Method of data collection uses survey methods with instruments in the form of questionnaires. The object of this study were 250 respondents who had visited the Thousand Islands, Jakarta. Data analysis using SPSS version 23 and SEM (Structural Equation Model) from AMOS software version 23 to process and analyze data research results. The result of the hypotesistesting shosw that all hypothesis are accepted.




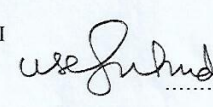
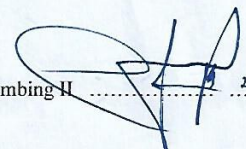
Keywords: destination image, perceived value, revisit intention, satisfaction, service quality.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



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

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>1. Dr. Suherman, M.Si.</u> NIP. 197311162006041001	Ketua		31-Mei-2021
<u>2. Rahmi, SE., M.S.M</u> NIP. 198305012018032001	Sekretaris		25-Mei-2021
<u>3. M. Edo S. Siregar, SE., M.B.A</u> NIP. 197201252002121002	Penguji Ahli		25-Mei-2021
<u>4. Usep Suhud, M.Si., Ph.D</u> NIP. 197002122008121001	Pembimbing I		25-Mei-2021
<u>5. Agung Kresnamurti Rivai P., ST., M.M.</u> NIP. 197404162006041001	Pembimbing II		27-Mei-2021

Nama : Agisty Noerhayati
No. Registrasi : 8215160524
Program Studi : S1 Manajemen
Tanggal lulus : 22 April 2021

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 di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakberatan, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Agustus 2021



Agisty Noerhayati
NIM. 8215160524



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 : Agisty Noerhayati
NIM : 8215160524
Fakultas/Prodi : Ekonomi, S1 Manajemen
Alamat email : Jl. Mawar Merah II Gong Heji Ramin III RT 008 / RW 01 No. 73A

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 : PERAN FAKTOR - FAKTOR YANG DAPAT MENINGKATKAN
NIAT WISATAWAN UNTUK MENGUNJUNGI KEMBALI WISATA BAHARI DI
KEPULAUAN SERIBU

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, 27 Agustus 2021

Penulis

(Agisty Noerhayati)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang berjudul **“PERAN FAKTOR – FAKTOR YANG DAPAT MENINGKATKAN NIAT WISATAWAN UNTUK MENGUNJUNGI KEMBALI WISATA BAHARI DI KEPULAUAN SERIBU”**.

Dalam penyelesaian skripsi ini, tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang berperan dalam penyelesaian skripsi penulis. Maka penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing satu yang senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M selaku dosen pembimbing kedua yang juga senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Suherman, M.Si. Selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen.
4. Dr. Ari Saptono, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Yang tercinta kedua orangtua saya yang telah memberikan kasih sayang tanpa putus, motivasi, do'a, dukungan moril, dukungan materi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh teman – teman saya, Octavia, Hana, Elena, Didit, dan teman – teman kelas Manajemen B 2016 yang telah berbagi kesenangan dan kenangan serta saling mendukung dan berjuang bersama dengan penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini agar lebih baik. Penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta peneliti lanjutan yang meneliti hal serupa.

Jakarta, 15 Febuari 2021

Agisty Noerhayati

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Kebaruan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Latar Belakang Teori.....	12
2.1.1 <i>Revisit Intention</i>	12
2.1.2. <i>Satisfaction</i>	13
2.1.3 <i>Destination Image</i>	14
2.1.4 <i>Perceived Value</i>	15
2.1.5 <i>Service Quality</i>	16
2.2 Kerangka Teori.....	19
2.2.1 <i>Destination Image dan Satisfaction</i>	19
2.2.2 <i>Destination Image dan Revisit Intention</i>	19

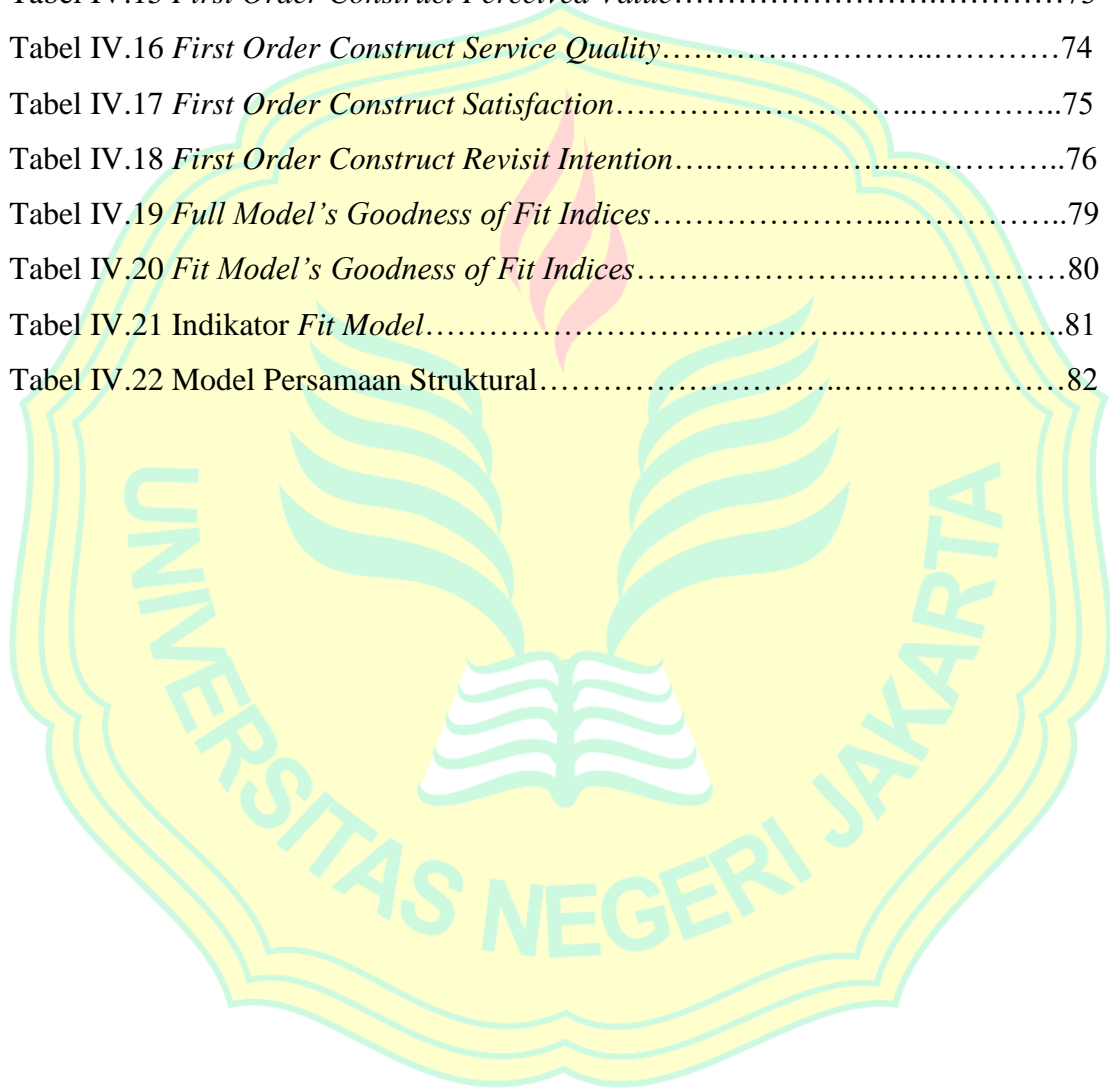
2.2.3 <i>Perceived Value</i> dan <i>Satisfaction</i>	20
2.2.4 <i>Service Quality</i> dan <i>Satisfaction</i>	21
2.2.5 <i>Service Quality</i> dan <i>Revisit Intention</i>	22
2.2.6 <i>Satisfaction</i> dan <i>Revisit Intention</i>	23
2.3 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
3.1.1 Tempat.....	26
3.1.2 Waktu.....	30
3.2 Metode Penelitian.....	31
3.3 Variabel Penelitian dan Pengukurannya.....	31
3.3.1 Variabel Independen.....	31
3.3.2 Variabel Dependen.....	31
3.3.3 Variabel <i>Intervening</i>	31
3.4 Populasi dan Sampel.....	32
3.4.1 Populasi.....	32
3.4.2 Sampel.....	32
3.5 Metode Pengumpula Data.....	35
3.6 Operasional Variabel Penelitian.....	36
3.6.1 <i>Destination Image</i>	36
3.6.2 <i>Perceived Value</i>	37
3.6.3 <i>Service Quality</i>	40
3.6.4 <i>Satisfaction</i>	44
3.6.5 <i>Revisit Intention</i>	45
3.7 Skala Pengukuran.....	47
3.8 Teknis Analisis Data.....	47
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	48
3.8.2 Uji Validitas.....	48
3.8.3 Uji Reliabilitas.....	48

3.8.4 Pengujian Hipotesis.....	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Deskripsi Data.....	54
4.2 Hasil Analisis Data.....	57
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
4.2.2 Analisis Deskriptif.....	60
4.2.3 <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	68
4.2.4 <i>Full Model SEM</i>	74
4.2.5 <i>Fit Model SEM</i>	76
4.2.6 Hasil Uji Hipotesis.....	78
4.3 Pembahasan.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	81
5.2.1 Saran Praktis.....	81
5.2.2 Saran Teoritis.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia per Bulan.....	1
Tabel I. 2 Jumlah Kunjungan Wisatawan Domestik dan Mancanegara ke Kepulauan Seribu Jakarta Tahun 2015-2019.....	2
Tabel I. 3 Kebaruan Penelitian	3
Tabel II. 1 Hipotesis.....	24
Tabel III. 1 Harga Tarif Pembayaran Kepulauan Seribu dari Marina Ancol.....	30
Tabel III. 2 Harga Tarif Pembayaran Kepulauan Seribu dari Dermaga Kaliadem, Muara Angke.....	31
Tabel III. 3 Rekapitulasi Penelitian Relevan.....	34
Tabel III. 4 Operasionalisasi Variabel <i>Destination Image</i>	37
Tabel III. 5 Operasionalisasi Variabel <i>Perceived Value</i>	40
Tabel III. 6 Operasionalisasi Variabel <i>Service Quality</i>	43
Tabel III. 7 Operasionalisasi Variabel <i>Satisfaction</i>	49
Tabel III. 8 Operasionalisasi Variabel <i>Revisit Intention</i>	50
Tabel III. 9 Skala Pengukuran.....	51
Tabel III. 10 <i>Goodness of Fit Indices</i>	57
Tabel IV.1 Jenis Kelamin Responden.....	58
Tabel IV.2 Tingkat Pendidikan Responden.....	58
Tabel IV.3 Status Pernikahan Responden.....	59
Tabel IV. 4 Usia Responden.....	60
Tabel IV.5 Pekerjaan Responden.....	60
Tabel IV. 6 Pulau Yang Pernah Dikunjungi Responden.....	61
Tabel IV. 7 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel IV. 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel IV.9 Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Destination Image</i>	65
Tabel IV.10 Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Value</i>	66

Tabel IV.11 Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	68
Tabel IV.12 Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Satisfaction</i>	70
Tabel IV.13 Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Revisit Intention</i>	71
Tabel IV.14 <i>First Order Construct Destination Image</i>	72
Tabel IV.15 <i>First Order Construct Perceived Value</i>	73
Tabel IV.16 <i>First Order Construct Service Quality</i>	74
Tabel IV.17 <i>First Order Construct Satisfaction</i>	75
Tabel IV.18 <i>First Order Construct Revisit Intention</i>	76
Tabel IV.19 <i>Full Model's Goodness of Fit Indices</i>	79
Tabel IV.20 <i>Fit Model's Goodness of Fit Indices</i>	80
Tabel IV.21 Indikator <i>Fit Model</i>	81
Tabel IV.22 Model Persamaan Struktural.....	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kerangka Penelitian.....	24
Gambar III. 1 Logo Kepulauan Seribu.....	27
Gambar IV.1 Model <i>First Order Construct Destination Image</i>	73
Gambar IV.2 Model <i>First Order Construct Perceived Value</i>	74
Gambar IV.3 Model <i>First Order Construct Service Quality</i>	75
Gambar IV.4 Model <i>First Order Construct Satisfaction</i>	76
Gambar IV.5 Model <i>First Order Construct Revisit Intention</i>	77
Gambar IV.6 <i>Full Model SEM</i>	78
Gambar IV.7 <i>Fit Model SEM</i>	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	96
Lampiran 2. Output Kuesioner.....	102
Lampiran 3. Hasil SPSS.....	107
Lampiran 4. Hasil AMOS.....	112