

**FAKTOR-FAKTOR PENENTU NIAT BERKUNJUNG ULANG:
STUDI PADA TURIS DI TAMAN SARI YOGYAKARTA**

PUANA PUTRI MAHARANI

1705619010



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**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

2023

***DETERMINING FACTORS TO REVISIT INTENTION: STUDY
ON TOURIST IN TAMAN SARI YOGYAKARTA***

PUANA PUTRI MAHARANI

1705619010



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

*This thesis is compiled as one of the requirements to obtain a Bachelor's Degree
of Management at The Faculty of Economics State University of Jakarta*

BACHELOR'S DEGREE OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI




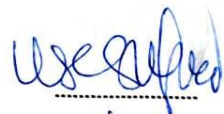

PenanggungJawab

Pt. Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D

NIP 197002122008121001

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dr. Osly Usman, M. Bus</u> NIP 197401152008011008 (Ketua Sidang)		15 Agustus 2023
2	<u>Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D</u> NIP 197412212008121001 (Penguji 1)		16 Agustus 2023
3	<u>Rahmi, S.E., M.S.M.</u> NIP 198305012018032001 (Penguji 2)		21 Agustus 2023
4	<u>Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D</u> NIP 197002122008121001 (Pembimbing 1)		18 Agustus 2023
5	<u>Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M</u> NIP 199308272020122024 (Pembimbing 2)		21 Agustus 2023

Nama : Puana Putri Maharani
No. Registrasi : 1705619010
Program Studi : S1 Manajemen
Tanggal Lulus : 26 Juli 2023

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta dengan data diri sebagai berikut:

Nama : Puana Putri Maharani
NIM : 1705619010
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang dibuat dengan judul “Faktor-Faktor Penentu Niat Berkunjung Ulang: Studi Pada Turis di Taman Sari Yogyakarta” merupakan:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah 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 dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, 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, 22 Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Puana Putri Maharani

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



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 : Puana Putri Maharani
NIM : 1705619010
Fakultas/Prodi : Ekonomi/ S1 Manajemen
Alamat email : puana putri.pp@gmail.com

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 :

FAKTOR-FAKTOR PENENTU NIAT BERKUNJUNG ULANG: STUDI PADA TURIS DI TAMAN SARI YOGYAKARTA

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, 24 Agustus 2023
Penulis,

(Puana Putri Maharani)

ABSTRAK

Puana Putri Maharani: Faktor-Faktor Penentu Niat Berkunjung Ulang: Studi Pada Turis di Taman Sari Yogyakarta. Skripsi, Jakarta: Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. dan Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M.

Tujuan penulisan penelitian ini ialah untuk menguji pengaruh: 1) *Electronic word of mouth* (e-WOM) terhadap *perceived value*. 2) *Electronic word of mouth* (e-WOM) terhadap *destination image*. 3) *Electronic word of mouth* (e-WOM) terhadap *destination trust*. 4) *Perceived value* terhadap *revisit intention*. 5) *Destination image* terhadap *revisit intention*. 6) *Destination trust* terhadap *revisit intention*. Metode pengumpulan data menggunakan survei dengan instrumen berupa kuesioner yang disebarluaskan secara *online*. Responden penelitian ini berusia 17-45 tahun, berdomisili di DKI Jakarta dan Yogyakarta, serta pernah mengunjungi Taman Sari Yogyakarta. Sebanyak 227 responden terlibat, data dianalisis menggunakan SPSS versi 25 dan SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan *software* AMOS versi 24 untuk mengelola dan menganalisis data hasil penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama yaitu e-WOM berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived value* diterima. Hipotesis kedua yaitu e-WOM berpengaruh positif dan signifikan terhadap *destination image* diterima. Hipotesis ketiga yaitu e-WOM berpengaruh positif dan signifikan terhadap *destination trust* diterima. Hipotesis keempat yaitu *perceived value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention* diterima. Hipotesis kelima yaitu *destination image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention* diterima. Hipotesis keenam yaitu *destination trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention* ditolak.

Kata Kunci: *Destination image, Destination trust, Electronic word of mouth, Perceived value, Revisit intention*

ABSTRACT

Puana Putri Maharani: Determining Factors to Revisit Intention: Study on Tourist in Taman Sari Yogyakarta. Thesis, Jakarta: Management Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory Team: Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. dan Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M.

The purpose of this research is to examine the effect of: 1) Electronic word of mouth (e-WOM) on perceived value. 2) Electronic word of mouth (e-WOM) on destination image. 3) Electronic word of mouth (e-WOM) on destination trust. 4) Perceived value on revisit intention. 5) Destination image on revisit intention. 6) Destination trust on revisit intention. The data collection method used a survey with an instrument in the form of questionnaires that are distributed online. Respondents in this study were aged 17-45 years, lived in DKI Jakarta and Yogyakarta, and had visited Taman Sari Yogyakarta. A total of 227 respondents were involved, data were analyzed using SPSS version 25 and SEM (Structural Equation Modeling) with AMOS software version 24 to manage and analyze research data. The results of this study indicate that the first hypothesis, namely e-WOM has a positive and significant effect on perceived value is accepted. The second hypothesis is that e-WOM has a positive and significant effect on the destination image being accepted. The third hypothesis is that e-WOM has a positive and significant effect on destination trust being accepted. The fourth hypothesis is that perceived value has a positive and significant effect on revisit intention being accepted. The fifth hypothesis is that destination image has a positive and significant effect on revisit intention being accepted. The sixth hypothesis is that destination trust has a positive and significant effect on revisit intention being rejected.

Keywords: *Destination image, Destination trust, Electronic word of mouth, Perceived value, Revisit intention*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'aalamiin. Segala puji bagi Allah SWT juga junjungan kita Rasulullah SAW yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Faktor-Faktor Penentu Niat Berkunjung Ulang: Studi Pada Turis di Taman Sari Yogyakarta" dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya tidak lepas dari bantuan pihak yang sudah berperan sehingga skripsi ini dapat selesai. Maka dari itu, pada kesempatan ini Penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Allah SWT atas hidayah, petunjuk, dan cinta-Nya yang telah diberikan kepada saya selaku Penulis;
2. Rasulullah SAW atas syafaat dan kecintaan terhadap umatnya;
3. Orang tua dan seluruh keluarga yang memberikan motivasi dan bantuan materil kepada Penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini;
4. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Plt. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
5. Prof. Dr. Suherman, M.Si. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
6. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan senantiasa membimbing dalam penulisan Skripsi ini;
7. Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan senantiasa membimbing dalam penulisan Skripsi ini;
8. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu bermanfaat selama Penulis duduk di bangku perkuliahan;

9. Rekan-rekan Mahasiswa S1 Manajemen dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dan motivasi dalam penulisan Skripsi ini.

Dalam penulisan Skripsi ini, Penulis menyadari masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan yang Penulis miliki. Untuk itu Penulis mengharapkan kritik dan saran agar laporan ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi Penulis, pembaca, maupun peneliti selanjutnya yang memiliki keterkaitan serupa. Penulisan Skripsi ini menggunakan pedoman terbaru yang telah disebarakan oleh pihak Universitas Negeri Jakarta.

Bogor, 17 Juni 2023

Puana Putri Maharani



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Teori Pendukung	11
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	11
2.1.2 <i>Revisit Intention</i>	12
2.1.3 <i>Perceived Value</i>	14
2.1.4 <i>Destination Image</i>	15
2.1.5 <i>Destination Trust</i>	16
2.1.6 <i>Electronic Word of Mouth</i>	17
2.2 Hasil Penelitian Relevan.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis.....	23
2.3.1 Pengaruh e-WOM terhadap <i>perceived value</i>	24
2.3.2 Pengaruh e-WOM terhadap <i>destination image</i>	25
2.3.3 Pengaruh e-WOM terhadap <i>destination trust</i>	26
2.3.4 Pengaruh <i>perceived value</i> terhadap <i>revisit intention</i>	27
2.3.5 Pengaruh <i>destination image</i> terhadap <i>revisit intention</i>	27

2.3.6 Pengaruh <i>destination trust</i> terhadap <i>revisit intention</i>	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	30
3.2 Desain Penelitian	30
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.3.1 Populasi	30
3.3.2 Sampel	30
3.4 Pengembangan Instrumen	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6 Teknik Analisis Data	39
3.6.1 Analisis Deskriptif	40
3.6.2 Uji Validitas	40
3.6.3 Uji Reliabilitas	41
3.6.4 Uji Hipotesis	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Deskripsi Data	44
4.1.1 Deskripsi Profil Responden	44
4.1.2 Analisis Data	47
4.2 Pembahasan	54
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	54
4.2.2 Uji Hipotesis	72
BAB V PENUTUP.....	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Implikasi	77
5.2.1 Implikasi Teoretis	77
5.2.2 Implikasi Praktis	77
5.3 Keterbatasan Penelitian	81
5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pemandian Taman Sari Yogyakarta.....	2
Gambar 1. 2 Komentar Turis Terkait Kondisi Taman Sari Yogyakarta.....	4
Gambar 1. 3 Komentar Negatif Turis Objek Wisata.....	5
Gambar 1. 4 Ungkapan Kekecewaan Turis.....	7
Gambar 1. 5 Komentar Negatif Turis Objek Wisata.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4. 1 Model <i>First Order Construct</i> e-WOM.....	60
Gambar 4. 2 Model <i>First Order Construct</i> e-WOM Setelah Evaluasi	61
Gambar 4. 3 Model <i>First Order Construct Perceived Value</i>	62
Gambar 4. 4 Model <i>First Order Construct Perceived Value</i> Setelah Evaluasi	63
Gambar 4. 5 Model <i>First Order Construct Destination Image</i>	64
Gambar 4. 6 Model <i>First Order Construct Destination Image</i> Setelah Evaluasi .	65
Gambar 4. 7 Model <i>First Order Construct Destination Trust</i>	66
Gambar 4. 8 Model <i>First Order Construct Destination Trust</i> Setelah Evaluasi ..	67
Gambar 4. 9 Model <i>First Order Construct Revisit Intention</i>	68
Gambar 4. 10 Model <i>First Order Construct Revisit Intention</i> Setelah Evaluasi ..	69
Gambar 4. 11 <i>Full Model SEM</i>	70
Gambar 4. 12 <i>Fit Model SEM</i>	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung Objek Wisata Situs Sejarah dan Budaya	3
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Relevan.....	22
Tabel 3. 1 Konseptualisasi dan Operasionalisasi Variabel <i>Revisit Intention</i>	32
Tabel 3. 2 Konseptualisasi dan Operasionalisasi Variabel <i>Perceived Value</i>	33
Tabel 3. 3 Konseptualisasi dan Operasionalisasi Variabel <i>Destination Image</i>	35
Tabel 3. 4 Konseptualisasi dan Operasionalisasi Variabel <i>Destination Trust</i>	36
Tabel 3. 5 Konseptualisasi dan Operasionalisasi Variabel e-WOM	37
Tabel 3. 6 Bobot Skala <i>Likert</i>	39
Tabel 3. 7 <i>Goodness of Fit Indices</i>	43
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Status Pekerjaan	45
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	46
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan dalam Satu Bulan	46
Tabel 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Sumber Informasi Mengenai Keberadaan Taman Sari Yogyakarta.....	47
Tabel 4. 7 Karakteristik Berdasarkan Sumber Informasi Kuesioner	47
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif <i>Electronic Word of Mouth</i>	48
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif <i>Perceived Value</i>	50
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif <i>Destination Image</i>	51
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif <i>Destination Trust</i>	52
Tabel 4. 12 Analisis Deskriptif <i>Revisit Intention</i>	53
Tabel 4. 13 EFA dan <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel E-WOM	54
Tabel 4. 14 EFA dan <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel <i>Perceived Value</i>	56
Tabel 4. 15 EFA dan <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel <i>Destination Image</i>	57
Tabel 4. 16 EFA dan <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel <i>Destination Trust</i>	58
Tabel 4. 17 EFA dan <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel <i>Revisit Intention</i>	59
Tabel 4. 18 Hasil Uji <i>Fit</i> E-WOM	60
Tabel 4. 19 Hasil Uji <i>Fit</i> E-WOM Setelah Evaluasi	61

Tabel 4. 20 Hasil Uji <i>Fit Perceived Value</i>	62
Tabel 4. 21 Hasil Uji <i>Fit Perceived Value</i> Setelah Evaluasi.....	63
Tabel 4. 22 Hasil Uji <i>Fit Destination Image</i>	64
Tabel 4. 23 Hasil Uji <i>Fit Destination Image</i> Setelah Evaluasi	65
Tabel 4. 24 Hasil Uji <i>Fit Destination Trust</i>	66
Tabel 4. 25 Hasil Uji <i>Fit Destination Trust</i> Setelah Evaluasi.....	67
Tabel 4. 26 Hasil Uji <i>Fit Revisit Intention</i>	68
Tabel 4. 27 Hasil Uji <i>Fit Revisit Intention</i> Setelah Evaluasi.....	69
Tabel 4. 28 Hasil Uji <i>Full Model SEM</i>	70
Tabel 4. 29 Hasil Uji <i>Fit Model SEM</i>	72
Tabel 4. 30 Pernyataan Indikator <i>Fit Model</i>	72
Tabel 4. 31 Hasil Uji Hipotesis	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	92
Lampiran 2 Item Asli Kuesioner Penelitian.....	99
Lampiran 3 Profil Responden	106
Lampiran 4 <i>Output Exploratory Factor Analysis (EFA) dan Cronbach's Alpha</i>	107
Lampiran 5 <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	109
Lampiran 6 <i>Output Uji Hipotesis</i>	113
Lampiran 7 Bukti Penyebaran Kuesioner	114
Lampiran 8 Dokumentasi.....	115
Lampiran 9 Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah	116

