

**PENGARUH *TOURIST EXPERIENCE* TERHADAP *TRUST*,
SATISFACTION DAN *PERCEIVED VALUE* UNTUK MELAKUKAN
REVISIT INTENTION: STUDI PADA WISATA MUSEUM GEDUNG SATE
BANDUNG**

R.A ALIYAH KHAIRUNNISA

1705619029



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan Gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

***THE ROLE OF TOURIST EXPERIENCE ON TRUST, SATISFACTION AND
PERCEIVED VALUE FOR CONDUCTING REVISIT INTENTION: STUDY
ON MUSEUM GEDUNG SATE TOURISM BANDUNG***

R.A ALIYAH KHAIRUNNISA

1705619029



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

***This Thesis is Written as One The Requirements for Getting Bachelor's Degree
of Management on Faculty of Economics State University of Jakarta***


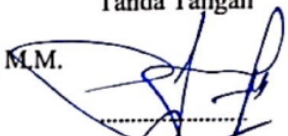


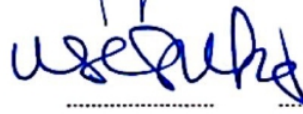
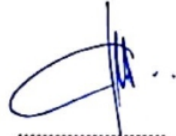
BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERISTY OF JAKARTA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
PenanggungJawab Dekan Fakultas Ekonomi  Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Agung Kresnamurti Rivai P., ST., M.M. NIP. 197404162006041001 (Ketua Sidang)		21 - 11 - 2023
2	Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. NIP. 197206272006041001 (Penguji 1)		21 - 11 - 2023
3	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP. 198702092015042001 (Penguji 2)		21 - 11 - 2023
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1)		21 - 11 - 2023
5	Dewi Agustin Pratama Sari, SE., MSM NIP. 199308272020122024 (Pembimbing 2)		20 - 11 - 2023
Nama : R.A Aliyah Khairunnisa No. Registrasi : 1705619029 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 23 Oktober 2023			

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

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR 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 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 di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya telah peroleh, serta sanksi lainnya dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 17 November 2023

Yang Membuat Pernyataan,



R.A Aliyah Khairunnisa

No. Reg. 1705619029

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 : R.A Aliyah Khairunnisa
NIM : 1705619029
Fakultas/Prodi : Ekonomi/S1 Manajemen
Fakultas/Prodi : Aliyahrahk@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 :

Pengaruh Tourist Experience Terhadap Trust, Satisfaction dan Perceived Value Untuk Melakukan Revisit Intention: Studi pada Wisata Museum Gedung Sate Bandung

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, 13 November 2023
Penulis

(R.A Aliyah Khairunnisa)

ABSTRAK

R.A Aliyah Khairunnisa: Pengaruh *Tourist Experience* terhadap *Trust*, *Satisfaction* dan *Perceived Value* untuk melakukan *Revisit Intention*: Studi Pada Wisata Museum Gedung Sate Bandung. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Tim Pembimbing: Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D dan Dewi Agustin Pratama Sari, SE., MSM

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *Tourist Experience*, *Trust*, *Satisfaction*, *Perceived Value* dan *Revisit Intention*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 210 responden wisatawan museum gedung sate, berumur lebih dari 17 tahun dan pernah mengunjungi museum gedung sate. Penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 25 dan Amos versi 22 untuk menganalisis data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh hipotesis pertama yaitu pengaruh *tourist experience* terhadap *trust* berpengaruh positif dan signifikan diterima, hipotesis kedua yaitu pengaruh *tourist experience* terhadap *satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan diterima, hipotesis ketiga yaitu pengaruh *tourist experience* terhadap *perceived value* berpengaruh positif dan signifikan diterima, hipotesis keempat yaitu pengaruh *trust* terhadap *revisit intention* berpengaruh positif dan signifikan diterima, hipotesis kelima yaitu pengaruh *satisfaction* terhadap *revisit intention* berpengaruh positif dan signifikan diterima, hipotesis keenam yaitu pengaruh *perceived value* terhadap *revisit intention* berpengaruh positif dan signifikan diterima.

Kata kunci: *Tourist Experience*, *Trust*, *Satisfaction*, *Perceived Value*, *Revisit intention*

ABSTRACT

R.A Aliyah Khairunnisa: The Role Of Tourist Experience On Trust, Satisfaction And Perceived Value For Conducting Revisit Intention: Study On Museum Gedung Sate Tourism Bandung. Thesis, Jakarta: Management S1 Study Program, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta, Supervisory Team: Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D dan Dewi Agustin Pratama Sari, SE., MSM

This research aims to examine the influence of tourist experience, trust, satisfaction, perceived value and revisit intention. The method used in this research is a quantitative method. The research was conducted by giving questionnaires to 210 respondents from Gedung Sate museum tourists, aged more than 17 years and who had visited the Gedung Sate museum. This research uses SPSS version 25 and Amos version 22 software to analyze data. The results of this research show that the first hypothesis, namely the influence of tourist experience on trust, has a positive and significant influence, is accepted, the second hypothesis, namely the influence of tourist experience on satisfaction, has a positive and significant influence, is accepted, the third hypothesis, namely the influence of tourist experience on perceived value, has a positive and significant influence, is accepted, the fourth hypothesis namely, the influence of trust on revisit intention has a positive and significant influence, is accepted, the fifth hypothesis, namely the influence of satisfaction on revisit intention, has a positive and significant influence, is accepted, the sixth hypothesis, namely the influence of perceived value on revisit intention, has a positive and significant influence, is accepted.

Keywords: *Tourist Experience, Trust, Satisfaction, Perceived Value, Revisit intention*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Tourist Experience* terhadap *Trust*, *Satisfaction* dan *Perceived Value* untuk melakukan *Revisit Intention*: Studi pada Wisata Museum Gedung Sate Bandung”. Dengan segala perjuangan dan doa sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyusun skripsi ini saya mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

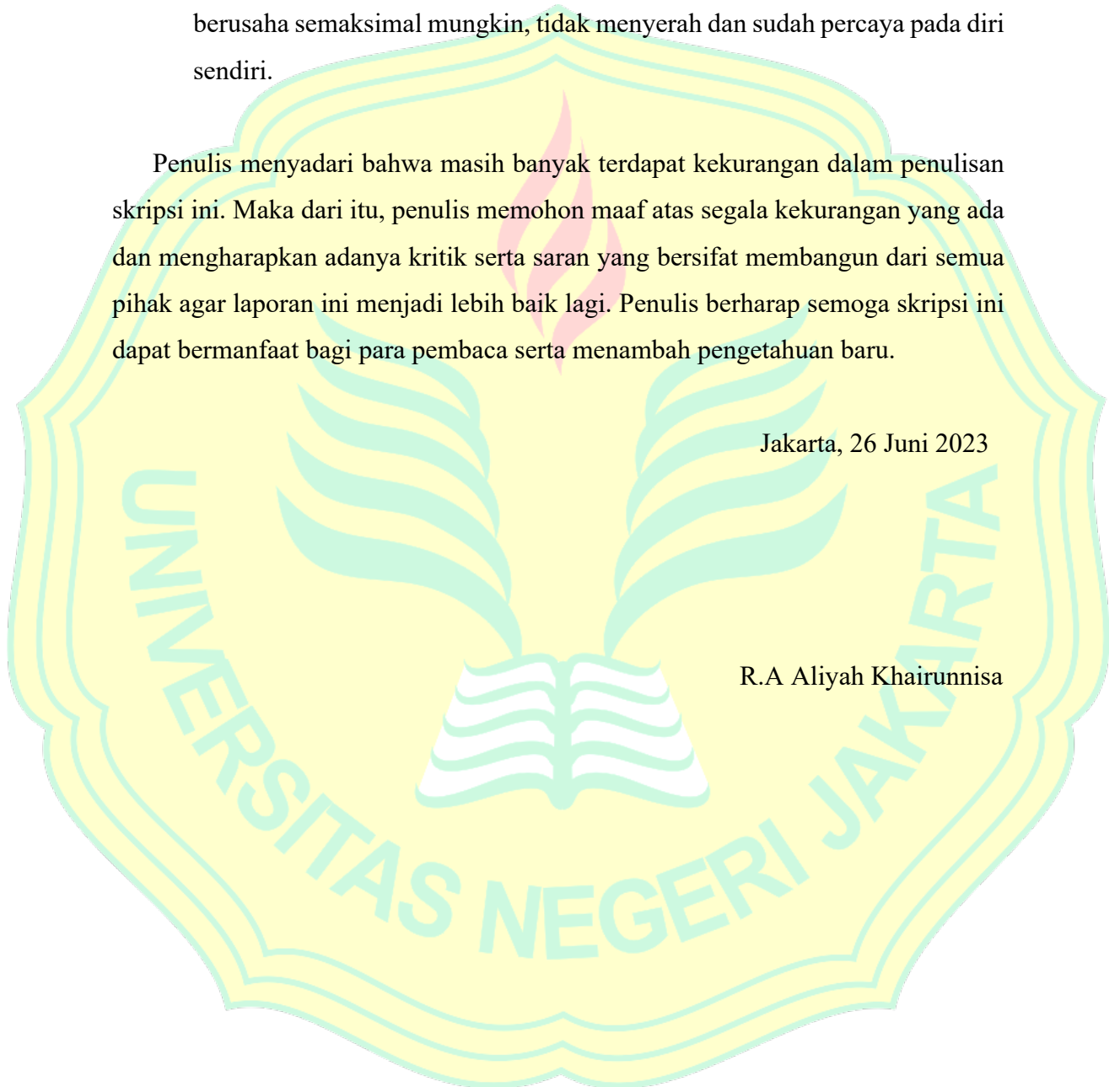
1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Prof. Dr. Suherman, S.E, M.Si., selaku Koordinator Progam Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing pertama. Terima kasih telah membimbing saya selama proses awal pembuatan skripsi hingga tahap akhir sampai penulis dinyatakan lulus.
4. Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., MSM, selaku Dosen Pembimbing kedua. Terima kasih telah membimbing saya selama proses awal pembuatan skripsi hingga tahap akhir sampai penulis dinyatakan lulus.
5. Kepada dosen-dosen Manajemen yang telah memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis dengan baik, serta seluruh staf yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Orang tua & keluarga yang senantiasa memberikan dukungan doa, semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman Manajemen 2019 yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

8. Semua pihak-pihak yang sudah terlibat dalam membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
9. Teruntuk diri sendiri, R.A Aliyah Khairunnisa terima kasih karena telah berusaha semaksimal mungkin, tidak menyerah dan sudah percaya pada diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Maka dari itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada dan mengharapkan adanya kritik serta saran yang bersifat membangun dari semua pihak agar laporan ini menjadi lebih baik lagi. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca serta menambah pengetahuan baru.

Jakarta, 26 Juni 2023

R.A Aliyah Khairunnisa



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Teori Pendukung	10
2.1.1. <i>Revisit Intention</i>	10
2.1.2. <i>Trust</i>	11
2.1.3. <i>Satisfaction</i>	12
2.1.4. <i>Perceived Value</i>	14
2.1.5. <i>Tourist Experience</i>	15
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	17
2.3 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	29
3.2 Desain Penelitian.....	29
3.3 Populasi dan Sampel	29
3.4 Pengembangan Instrumen	30

3.4.1	<i>Tourist Experience</i>	31
3.4.2	<i>Trust</i>	33
3.4.3	<i>Satisfaction</i>	35
3.4.4	<i>Perceived Value</i>	37
3.4.5	<i>Revisit Intention</i>	38
3.5	Teknik Pengumpulan Data	39
3.6	Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN		45
4.1	Deskripsi Data	45
4.2	Hasil	55
BAB V PENUTUP		82
5.1	Kesimpulan	82
5.2	Implikasi	83
5.3	Keterbatasan Penelitian	85
5.4	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya	85
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN – LAMPIRAN		94



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Kota Bandung.....	2
Tabel 1.2 Ulasan Wisatawan.....	5
Tabel 2.1 Hipotesis Penelitian.....	25
Tabel 3.1 Indikator <i>Tourist Experience</i>	31
Tabel 3.2 Indikator <i>Trust</i>	34
Tabel 3.3 Indikator <i>Satisfaction</i>	35
Tabel 3.4 Indikator <i>Perceived Value</i>	37
Tabel 3.5 Indikator <i>Revisit Intention</i>	38
Tabel 3.6 Skala Likert-type	39
Tabel 3.7 <i>Goodness Fit Indices</i>	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan Terakhir.....	47
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Status Pekerjaan	48
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif <i>Tourist Experience</i>	50
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif <i>Trust</i>	52
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif <i>Satisfaction</i>	53
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif <i>Perceived Value</i>	54
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif <i>Revisit Intention</i>	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	56
Tabel 4.16 Hasil awal <i>Goodness of Fit Tourist Experience</i>	61
Tabel 4.17 Hasil akhir <i>Goodness of Fit Tourist Experience</i>	62
Tabel 4.18 Hasil <i>Goodness of Fit Trust</i>	63
Tabel 4.19 Hasil awal <i>Goodness of Fit Satisfaction</i>	64
Tabel 4.20 Hasil akhir <i>Goodness of Fit Satisfaction</i>	66
Tabel 4.21 Hasil awal <i>Goodness of Fit Perceived Value</i>	67
Tabel 4.22 Hasil akhir <i>Goodness of Fit Perceived Value</i>	68
Tabel 4.23 Hasil awal <i>Goodness of Fit Revisit Intention</i>	69
Tabel 4.24 Hasil akhir <i>Goodness of Fit Revisit Intention</i>	70
Tabel 4.25 Hasil awal <i>Goodness of Fit Full Model</i>	71
Tabel 4.26 Hasil akhir <i>Goodness of Fit Full Model</i>	73
Tabel 4.27 Hasil Uji <i>Fit Model SEM</i>	74
Tabel 4.28 Hasil Uji Hipotesis	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	25
Gambar 4.1 Hasil awal Uji CFA <i>Tourist Experience</i>	61
Gambar 4.2 Hasil akhir Uji CFA <i>Tourist Experience</i>	62
Gambar 4.3 Hasil Uji CFA <i>Trust</i>	63
Gambar 4.4 Hasil awal Uji CFA <i>Satisfaction</i>	64
Gambar 4.5 Hasil akhir Uji CFA <i>Satisfaction</i>	65
Gambar 4.6 Hasil awal Uji CFA <i>Perceived Value</i>	66
Gambar 4.7 Hasil akhir Uji CFA <i>Perceived Value</i>	67
Gambar 4.8 Hasil awal Uji CFA <i>Revisit Intention</i>	68
Gambar 4.9 Hasil akhir Uji CFA <i>Revisit Intention</i>	69
Gambar 4.10 Hasil awal Uji CFA <i>Full Model</i>	71
Gambar 4.11 Hasil akhir Uji CFA <i>Full Model</i>	72
Gambar 4.12 Diagram Jalur Uji <i>Fit Model</i>	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: <i>Broadcast</i> Kuesioner	94
Lampiran 2: <i>Screening Test</i>	95
Lampiran 3: Petunjuk Pengisian Kuesioner	95
Lampiran 4: Isi Kuesioner	95
Lampiran 5: Informasi Umum	99
Lampiran 6: <i>Output Explanatory Factor Analysis</i> (EFA).....	100
Lampiran 7: <i>Output Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA).....	102
Lampiran 8: Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah	104
Lampiran 9: Riwayat Hidup	113

