

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT
BERKUNJUNG KEMBALI WISATA THE LODGE MARIBAYA**

DEWI RENGGANIS

1705619055



*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

***ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING INTENTION TO
RETURN TO THE LODGE MARIBAYA***

DEWI RENGGANIS

1705619055



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*



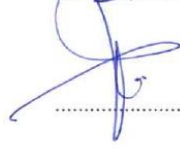



***This thesis is written as one of the requirement to get a Bachelor's
Degree of Management at Faculty of Economics State University of
Jakarta***

STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
<p>PenanggungJawab Dekan Fakultas Ekonomi  Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001</p>			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Suherman, SE, M.Si NIP. 197311162006041001 (Ketua Sidang)		31-1-2024
2	Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Si., Ph.D NIP. 197412212008121001 (Penguji 1)		24-1-2024
3	Rahmi, S.E., M.S.M NIP. 198305012019032001 (Penguji 2)		25-1-2024
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1)		24-1-2024
5	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP. 199308272020122024 (Pembimbing 2)		24/1-2024
<p>Nama : Dewi Rengganis No. Registrasi : 1705619055 Program Studi : Manajemen Tanggal Lulus : 14 Desember 2023</p>			

*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 : Dewi Rengganis

NIM : 1705619055

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang dibuat dengan judul "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Berkunjung Kembali Wisata The Lodge Maribaya" adalah:

1. Saya menggabungkan data penelitian yang saya kumpulkan sendiri dalam menyusun skripsi ini.
2. Saya meyakinkan bahwa skripsi ini benar-benar orisinal dan bukan sekadar replikasi atau interpretasi dari karya orang lain.
3. Saya ingin menegaskan bahwa skripsi ini mencerminkan ide-ide dan pemikiran saya yang telah dirancang dengan teliti.

Saya bertekad untuk menyajikan informasi yang akurat dan siap menerima konsekuensi jika ada kesalahan dalam pernyataan saya.

Jakarta, 07 Februari 2024



Dewi Rengganis

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 : Dewi Rengganis
NIM : 1705619055
Fakultas/Prodi : Ekonomi/S1 Manajemen
Alamat email : dewi.rengganis2006@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 :

Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Niat Berkunjung Kembali Wisata The Lodge Maribaya.

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, 07 Februari 2024
Penulis

(Dewi Rengganis)

ABSTRAK

Dewi Rengganis, 2023; "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Untuk Mengunjungi Kembali Wisata The Lodge Maribaya" 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.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis: 1) pengaruh *social media marketing* terhadap *destination image*, 2) pengaruh *social media marketing* terhadap *customer satisfaction*, 3) pengaruh *social media marketing* terhadap *customer experience*, 4) pengaruh *social media marketing* terhadap *revisit intention*, 5) pengaruh *destination image* terhadap *revisit intention*, 6) pengaruh *customer satisfaction* terhadap *revisit intention*, 7) pengaruh *customer experience* terhadap *revisit intention* pada wisata The Lodge Maribaya. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 245 responden yang pernah melakukan kunjungan ke The Lodge Maribaya berdomisili di Jabodetabek dan Bandung, berusia 17 tahun keatas. *Software* yang digunakan pada penelitian ini adalah SPSS versi 25 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari *software* AMOS untuk mengolah data dan menganalisis data penelitian. Hasil dari uji hipotesis dari penelitian ini seluruh hipotesis diterima.

Kata Kunci: *Social Media Marketing, Destination Image, Customer Satisfaction, Customer Experience, Revisit Intention.*

ABSTRACT

Dewi Rengganis, 2023; "Analysis Of Factors Influencing Intention To Return To The Lodge Maribaya" 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 study is to determine: 1) the effect of social media marketing to destination image, 2) the effect of social media marketing of customer satisfaction, 3) the effect of social media marketing to customer experience, 4) the effect of social media marketing to revisit intention, 5) the effect of destination image to revisit intention, 6) the effect of customer satisfaction to revisit intention, 7) the effect of customer experience to revisit intention at The lodge Maribaya. The Software used in this research is SPSS 25 and SEM (Structural Equation Model) from AMOS software to process data and analyze research data. The result of hypothesis testing from this research all hypothesis were accepted.

Keywords: *Social Media Marketing, Destination Image, Customer Satisfaction, Customer Experience, Revisit Intention.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke pada kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya dalam memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Adapun judul dalam penelitian ini yaitu “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Mengunjungi Kembali pada Wisata The Lodge Maribaya”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam perolehan gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Dalam proses menyelesaikan skripsi banyak pihak yang membantu dan berkontribusi. Segala bentuk bantuan, baik spiritual maupun material, sangat membantu peneliti untuk membangkitkan kembali semangat dan keinginannya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini yaitu:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan selaku Dosen Pembimbing Satu Skripsi yang telah memberikan saran, bimbingan, dan juga masukan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
2. Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M., selaku Dosen Pembimbing Dua Skripsi yang telah memberikan saran, waktu dan juga bimbingan yang sangat bermanfaat untuk peneliti.
3. Prof. Agung Dharmawan Buchdadi, M.M., Ph.D., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen.
4. Prof. Dr. Suherman, M.Si., selaku Ketua Penguji Skripsi yang telah memberikan masukan bagi peneliti yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.
5. Bapak Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D., selaku Penguji Satu yang telah memberikan masukan dan saran bagi peneliti yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.

6. Ibu Rahmi Rahmi, S.E., M.S.M., selaku Penguji Dua yang telah memberikan masukan dan saran bagi peneliti yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan pengajaran dan juga arahan serta Staf Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak bantuan dalam proses administrasi selama perkuliahan ini.
8. Terimakasih untuk Kedua Orang Tua saya Bapak Iswanto dan Ibu Endang Prichmayanti dan Keluarga saya yang selalu mendukung penulis dalam segala hal untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar.
9. Terimakasih untuk teman dekat saya Ari Graha Mardiyato dan sahabat saya Najwa, Alike, Tazkia, Linda, Ismi, Bagus, Almas, Farez, Falah dan Ikhsan yang selalu memberikan bantuan, dan dukungan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu. Terimakasih telah membantu dalam penulisan skripsi ini, Semoga kebaikan kalian semua dibalas oleh Allah SWT.

Penulis ini menyadari bahwa masih ada kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi. 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.

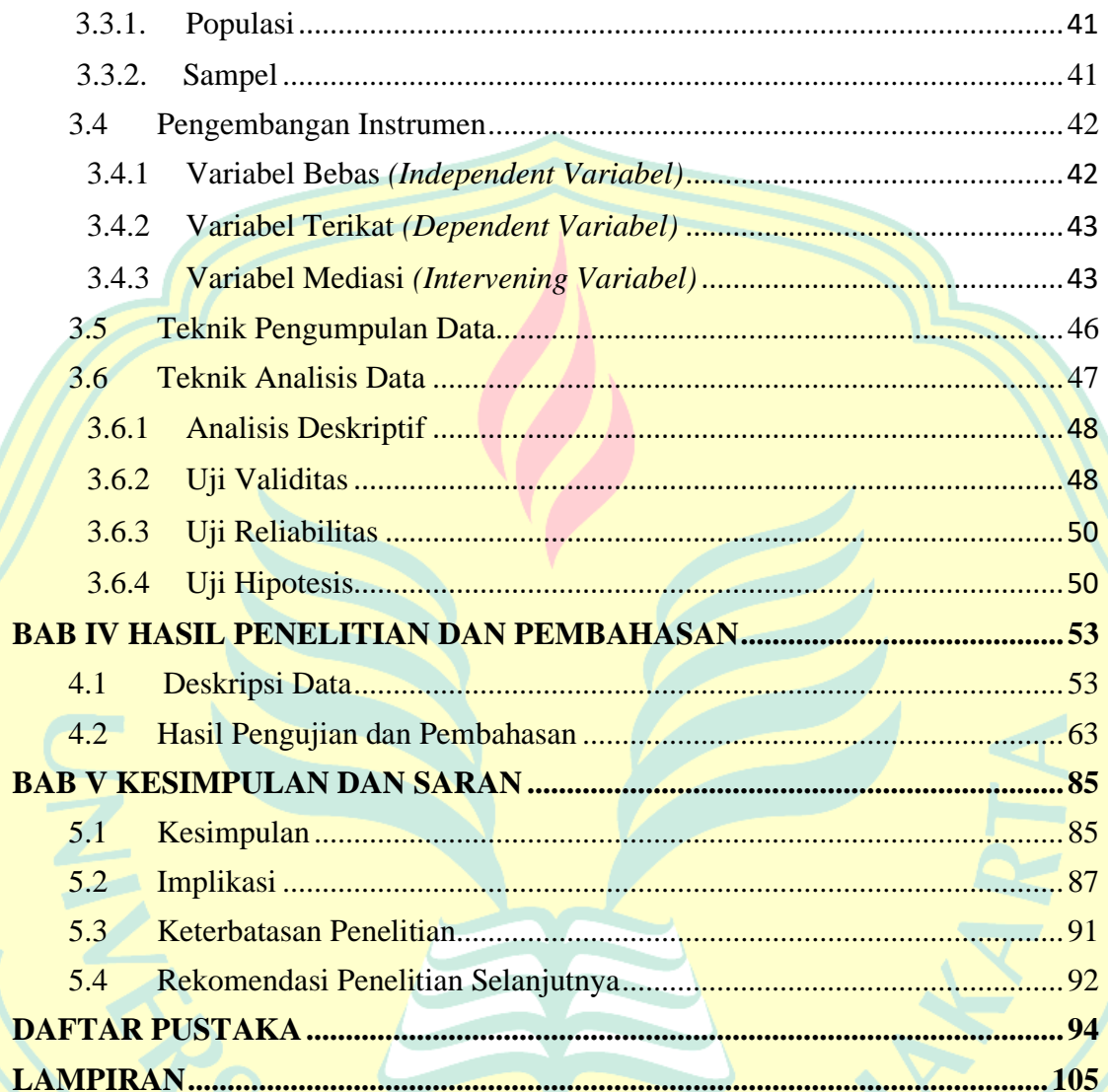
Bekasi, 17 Januari 2024



Dewi Rengganis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1 Pertanyaan Penelitian.....	11
1.2 Tujuan Penelitian	12
1.3 Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Teori Pendukung.....	15
2.1.1 <i>Revisit Intention</i>	15
2.1.2 <i>Destination Image</i>	16
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i>	18
2.1.4 <i>Customer Experience</i>	20
2.1.5 <i>Social Media Marketing Activity</i>	22
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.1 Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	40
3.2 Metode Penelitian	40
3.3 Populasi dan Sampel.....	41



3.3.1. Populasi.....	41
3.3.2. Sampel.....	41
3.4 Pengembangan Instrumen.....	42
3.4.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variabel</i>).....	42
3.4.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variabel</i>).....	43
3.4.3 Variabel Mediasi (<i>Intervening Variabel</i>).....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6 Teknik Analisis Data.....	47
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	48
3.6.2 Uji Validitas.....	48
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	50
3.6.4 Uji Hipotesis.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Deskripsi Data.....	53
4.2 Hasil Pengujian dan Pembahasan.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Implikasi.....	87
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	91
5.4 Rekomendasi Penelitian Selanjutnya.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Wisata The Lodge Maribaya	4
Gambar 1. 2 Wahana The Lodge Maribaya	5
Gambar 1. 3 Ulasan Positif Wisata The Lodge Maribaya	9
Gambar 1. 4 Ulasan Negatif Wisata The Lodge Maribaya	10
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4. 1 Model <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Social Media Marketing Activity</i>	71
Gambar 4. 2 Model <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Destination Image</i>	72
Gambar 4. 3 Model <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	73
Gambar 4. 4 Model <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Customer Experience</i>	74
Gambar 4. 5 Model <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Revisit Intention</i>	75
Gambar 4. 6 <i>Full Model</i> Penelitian	76
Gambar 4. 7 <i>Fitted Model</i> Penelitian	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Nusantara di Indonesia Tahun 2020-2022.....	2
Tabel 1. 2 Jumlah Kunjungan Wisatawan Kota Bandung Tahun 2020-2022.....	3
Tabel 1. 3 Jumlah Wisatawan Berkunjung di The lodge Lodge Maribaya Bandung Tahun 2019-2021	5
Tabel 1. 4 Hasil Pra Suvei Pengunjung The Lodge Maribaya	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	43
Tabel 3. 2 Tabel Kesesuaian Model.....	52
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	54
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Asal Responden.....	54
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden ..	55
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Bulanan Responden..	57
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Social Media Marketing Activity.....	58
Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel Destination Image	59
Tabel 4. 9 Deskriptif Variabel Customer Satisfaction	60
Tabel 4. 10 Deskriptif Variabel Customer Experience	61
Tabel 4. 11 Deskriptif Variabel Revisit Intention.....	62
Tabel 4. 12 Hasil KMO and Barlett's Test Variabel Social Media Marketing Activity	64
Tabel 4. 13 Hasil Factor Loading dan Uji Reliabilitas Variabel Social Media Marketing Activity.....	65
Tabel 4. 14 Hasil KMO and Barlett's Test Variabel Destination Image.....	66
Tabel 4. 15 Hasil Factor Loading dan Uji Reliabilitas Variabel Destination Image ..	66
Tabel 4. 16 Nilai KMO and Barlett's Test Variabel Customer Satisfaction	67

Tabel 4. 17 Hasil Factor Loading dan Uji Reliabilitas Variabel Customer Satisfaction	67
Tabel 4. 18 Nilai KMO and Barlett's Test Variabel Customer Experience	68
Tabel 4. 19 Hasil Factor Loading dan Uji Reliabilitas Variabel Customer Experience	68
Tabel 4. 20 Hasil KMO and Barlett's Test Variabel Revisit Intention	69
Tabel 4. 21 Hasil Factor Loading dan Uji Reliabilitas Variabel Revisit Intention	70
Tabel 4. 22 Hasil Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Social Media Marketing Activity</i>	71
Tabel 4. 23 Hasil Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Destination Image</i>	72
Tabel 4. 24 Hasil Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	73
Tabel 4. 25 Hasil <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Customer Experience</i>	74
Tabel 4. 26 Hasil Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Revisit Intention</i>	75
Tabel 4. 27 Hasil Uji Full Model	76
Tabel 4. 28 Hasil Uji <i>Fitted Model</i>	77
Tabel 4. 29 Pernyataan Indikator <i>Fitted Model</i>	79
Tabel 4. 30 Hasil Uji Hipotesis	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	105
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	112
Lampiran 3 Hasil Exploratory Factor Analysis (EFA)	119
Lampiran 4 Hasil Confirmatory Factor Analysis.....	128
Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis.....	140
Lampiran 6 Foto Peneliti Berkunjung ke The Lodge Maribaya	149
Lampiran 7 Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah	150
Lampiran 8 Riwayat Hidup.....	151

