

**ANALISIS *REVISIT INTENTION* WISATAWAN TAMAN SAFARI  
CISARUA BOGOR: FAKTOR-FAKTOR APA SAJA YANG  
MEMENGARUHI?**

**ADLINA ISKANDAR POLEM**

**8215163378**



**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**

***ANALYSIS OF TOURIST'S REVISIT INTENTION TO TAMAN SAFARI  
CISARUA BOGOR: WHAT FACTORS ARE AFFECTING?***

**ADLINA ISKANDAR POLEM**

**8215163378**



***Thesis is written as one of the requirements for getting Bachelor Degree of  
Management on Faculty of Economics State University of Jakarta***

***BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT***

***FACULTY OF ECONOMICS***

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

***2020***

## ABSTRAK

**Adlina Iskandar Polem, 2020; Analisis *Revisit Intention* Wisatawan Taman Safari Cisarua Bogor: 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 dan Rahmi, S.E., M.S.M**

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui *tourist motivation* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *revisit intention*, 2) Untuk mengetahui *tourist motivation* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, 3) Untuk mengetahui *destination reputation* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, 4) Untuk mengetahui *novelty seeking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, 5) Untuk mengetahui *novelty seeking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *revisit intention*, 6) Untuk mengetahui *customer satisfaction* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *revisit intention* pada Taman Safari Cisarua, Bogor. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner yang dibagikan secara *online*. Objek penelitian ini adalah 230 responden yang pernah berkunjung ke Taman Safari Cisarua dengan minimal satu kali kunjungan dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Analisis data menggunakan SPSS versi 22 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari *software* AMOS versi 22 untuk mengolah dan menganalisa data hasil penelitian. Hasil dari uji hipotesis menunjukkan bahwa tiga dari hipotesis diterima dan tiga lainnya ditolak.

**Kata Kunci:** *tourist motivation, destination reputation, novelty seeking, customer satisfaction, revisit intention, Taman Safari Cisarua*

## **ABSTRACT**

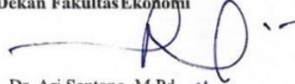
***Adlina Iskandar Polem, 2020; Analysis of Tourist's Revisit Intention To Taman Safari Cisarua Bogor: What Factors Are Affecting? Thesis. Jakarta: Bachelor Degree of Management Study Program, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Advisory Team: Usep Suhud, M.Si, Ph.D and Rahmi, S.E., M.S.M***

*The purpose of this research are: 1) To determine tourist motivation has positive and significant influence on revisit intention, 2) To determine tourist motivation has positive and significant influence on customer satisfaction, 3) To determine destination reputation has positive and significant influence on customer satisfaction, 4) To determine novelty seeking has positive and significant influence on customer satisfaction, 5) To determine novelty seeking has positive and significant influence on revisit intention, 6) To determine customer satisfaction has positive and significant influence on customer satisfaction in Taman Safari Cisarua, Bogor. The data collection method uses a survey method with instruments in the form of questionnaires that are distributed online. The object of this study were 230 respondents who had visited Taman Safari Cisarua with at least one visit in the past one year. Data analysis using SPSS version 22 and SEM (Structural Equation Model) from AMOS software version 22 to process and analyze data research results. The result of the hypothesis test shows that three of the hypotheses were accepted and the other three were rejected.*


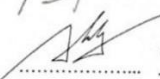

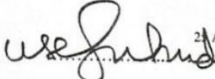

***Keywords:*** *tourist motivation, destination reputation, novelty seeking, customer satisfaction, revisit intention, Taman Safari Cisarua*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Santono, M.Pd.  
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dr. Suherman, M.Si.</u> NIP. 197311162006041001 (Ketua)		24 Agustus 2020
2	<u>Shandy Aditya, BIB, MPBS.</u> NIP. 198404082019031003 (Sekretaris)		21 Agustus 2020
3	<u>Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M</u> NIP. 197206272006041001 (Penguji Ahli)		24 Agustus 2020
4	<u>Usep Suhud, M.Si., Ph.D</u> NIP. 197002122008121001 (Pembimbing I)		24 Agustus 2020
5	<u>Rahmi, S.E., M.S.M</u> NIP. 198305012018032001 (Pembimbing II)		25 Agustus 2020

Nama : Adlina Iskandar Polem  
No. Registrasi : 8215163378  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tanggal Lulus : 13 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 di Perguruan Tinggi lain
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 27 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



Adlina Iskandar Polem

NIM: 8215163378



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://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 : Adlina Iskandar Polem  
NIM : 8215163378  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/S1 Manajemen  
Alamat email : adlinaiskandarp@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 *Revisit Intention* Taman Safari Cisauea, Bogor: Faktor-Faktor Apa Saja Yang Memengaruhi?

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, 3 September 2020

Penulis

( Adlina Iskandar Polem )

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya serta kepada semua pihak yang telah mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis *Revisit Intention* Wisatawan Taman Safari Cisarua Bogor: Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi?**”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih secara khusus kepada:

1. Dr. Ari Saptono, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Suherman, SE., M.Si, selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Usep Suhud, M.Si, Ph.D selaku dosen pembimbing 1 skripsi.
4. Rahmi, S.E., M.S.M selaku dosen pembimbing 2 skripsi.
5. Mama Tati yang tak henti – hentinya memberikan bantuan dan dukungan baik secara moril maupun materil.
6. Mba Entin yang setia menemani dan membantu setiap harinya sehingga setiap hari akan berjalan dengan mudah dengan bantuannya
7. Kakak Icha, Sitampan, Abang Agam, Teh Gisa, Babeh Naya, Abang Fadhli. *Afterall, family, no matter what.*



8. Stang dan ibunya Sasi-on Phasee. *Maybe they don't realize, but their presence is really valuable, I'm thankful.*
9. Risma Putri Indriana and Devia Sokaarru Ristindra. *Thank you for all the endless support you give me. I could never thank you enough.*
10. Lala, Yuni, Jasmine. 4 tahun yang cukup menyenangkan bersama-sama dari awal hingga akhir. *I owe you guys big time.*
11. *The last but not least, I wanna thank myself. I wanna thank myself for believing in me. I wanna thank myself for doing all these work. I wanna thank myself for having no days off. I wanna thank myself for never quit. I wanna thank me for all.*
12. Semua pihak yang tidak dapat praktikan sebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran praktikan dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak sekali kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki. Untuk itu praktikan sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan pembaca pada umumnya. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Tangerang, Juli 2020

Adlina Iskandar Polem

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	vi
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	iii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	7
<b>1.4 Pembaruan Penelitian</b> .....	8
<b>BAB II</b> .....	9
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	9
<b>2.1 Latar Belakang Teori</b> .....	9
<i>2.1.1 Revisit Intention</i> .....	9
<i>2.1.2 Destination Reputation</i> .....	10
<i>2.1.3 Tourist Motivation</i> .....	10
<i>2.1.4 Novelty Seeking</i> .....	11
<i>2.1.5 Customer Satisfaction</i> .....	12
<b>2.2 Kerangka Teori</b> .....	12
<i>2.2.1 Tourist Motivation dan Revisit Intention</i> .....	12
<i>2.2.2 Tourist Motivation dan Customer Satisfaction</i> .....	13
<i>2.2.3 Destination Reputation dan Customer Satisfaction</i> .....	14
<i>2.2.4 Novelty Seeking dan Customer Satisfaction</i> .....	15
<i>2.2.5 Novelty Seeking dan Revisit Intention</i> .....	16
<i>2.2.6 Customer Satisfaction dan Revisit Intention</i> .....	17

<b>2.3 Hipotesis</b> .....	19
<b>BAB III</b> .....	22
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	22
<b>3.1 Objek, Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	22
3.1.1 Objek.....	22
3.1.2 Tempat .....	22
3.1.3 Waktu .....	22
<b>3.2 Metode Penelitian</b> .....	22
<b>3.3 Variabel Penelitian dan Pengukurannya</b> .....	23
3.3.1 Variabel Independen .....	23
3.3.2 Variabel <i>Intervening</i> .....	23
3.3.3 Variabel Dependen.....	23
<b>3.4 Populasi dan Sampel</b> .....	24
3.4.1 Populasi.....	24
3.4.2 Sampel.....	24
<b>3.5 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	25
<b>3.6 Penyusunan Instrumen</b> .....	25
<b>3.7 Skala Pengukuran</b> .....	28
<b>3.7 Teknik Analisis Data</b> .....	29
<b>3.8 Uji Instrumen</b> .....	29
3.8.1 Uji Validitas .....	29
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	30
3.8.3 Uji Hipotesis .....	34
<b>BAB IV</b> .....	39
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	39
<b>4.1 Deskripsi Data</b> .....	39
<b>4.2 Hasil Analisis Data</b> .....	42
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	42
4.2.2 <i>Exploratory Factor Analysis</i> .....	50
4.2.3 Uji Reliabilitas .....	56
4.2.4 <i>Confirmatory Factor Analysis</i> .....	57
4.2.5 <i>Full Model SEM</i> .....	64

4.2.6 <i>Fit Model SEM</i> .....	66
4.2.7 Uji Hipotesis .....	68
<b>BAB V</b> .....	72
<b>PENUTUP</b> .....	72
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	72
<b>5.2 Implikasi</b> .....	72
5.2.1 <i>Implikasi Teoritis</i> .....	72
5.2.2 <i>Implikasi Praktis</i> .....	73
<b>5.3 Keterbatasan Penelitian</b> .....	75
<b>5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya</b> .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	76
<b>LAMPIRAN</b> .....	80
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b> .....	98

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Kunjungan Wisatawan Domestik.....	2
Tabel I.2 Tabel Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel II.1Tabel Hipotesis.....	21
Tabel III.1 Tabel Responden Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel III.2 Indikator Tiap Variabel.....	27
Tabel III.3 Bobot Penilaian Kuisisioner .....	30
Tabel III.4 Uji Reliabilitas Variabel <i>Tourist Motivation</i> .....	31
Tabel III.5 Uji Reliabilitas Variabel <i>Destination Reputation</i> .....	32
Tabel III.6 Uji Reliabilitas Variabel <i>Novelty Seeking</i> .....	32
Tabel III.7 Uji Reliabilitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	33
Tabel III.7 Uji Reliabilitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	33
Tabel III.8 Uji Reliabilitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	34
Tabel III.9 <i>Goodness of Fit Indices</i> .....	37
Tabel IV.1 Jenis Kelamin dan Usia Responden.....	39
Tabel IV.2 Jenis Kelamin dan Domisili.....	40
Tabel IV.3 Jenis Kelamin dan Pekerjaan .....	40
Tabel IV.4 Jenis Kelamin dan Status Pernikahan .....	41
Tabel IV.5 Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir .....	42
Tabel IV.6 Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Tourist Motivation (X1)</i> .....	43
Tabel IV.7 Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Destination Reputation (X2)</i> .....	44
Tabel IV.8 Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Novelty Seeking (X3)</i> .....	46
Tabel IV.9 Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction (Y)</i> .....	47
Tabel IV.10 Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Revisit Intention (Z)</i> .....	49
Tabel IV.11 KMO dan Bartlett's Test Variabel <i>Tourist Motivation</i> .....	50
Tabel IV.12 <i>Exploratory Factor Analysis</i> Variabel <i>Tourist Motivation</i> .....	51
Tabel IV.13 KMO dan <i>Bartlett's Test</i> Variabel <i>Destination Reputation</i> .....	52
Tabel IV.14 <i>Exploratory Factor Analysis</i> Variabel <i>Destination Reputation</i> .....	52
Tabel IV.15 KMO dan Bartlett's Test Variabel <i>Novelty Seeking</i> .....	53
Tabel IV.16 <i>Exploratory Factor Analysis</i> Variabel <i>Novelty Seeking</i> .....	53
Tabel IV.17 KMO dan Bartlett's Test Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	54
Tabel IV.18 <i>Exploratory Factor Analysis</i> Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	54
Tabel IV.19 KMO dan <i>Bartlett's Test</i> Variabel <i>Revisit Intention</i> .....	55
Tabel IV.20 <i>Exploratory Factor Analysis</i> Variabel <i>Revisit Intention</i> .....	56
Tabel IV.21 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel IV.22 First Order Variabel <i>Tourist Motivation</i> .....	57
Tabel IV.23 First Order Variabel <i>Destination Reputation</i> .....	59
Tabel IV.24 Second Order Variabel <i>Novelty Seeking</i> .....	61
Tabel IV.25 First Order Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	62
Tabel IV.26 First Order Variabel <i>Revisit Intention</i> .....	63
Tabel IV.27 Nilai Full Model SEM .....	65
Tabel IV.28 Nilai Fit Model SEM .....	67

Tabel IV.29 Indikator Fit Model.....	67
Tabel IV.30 Hasil Estimasi Model.....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 <i>Rating</i> Taman Safari Bogor .....	3
Gambar I.2 Komentar salah satu wisatawan Taman Safari Bogor .....	4
Gambar II.1 Kerangka Teori .....	20
Gambar IV.1 Model First Order Construct Variabel Tourist Motivation .....	57
Gambar IV.2 Model First Order Construct Variabel Destination Reputation .....	58
Gambar IV.3 Model Second Order Construct Variabel Novelty Seeking .....	60
Gambar IV.4 Model First Order Construct Variabel Customer Satisfaction .....	61
Gambar IV.5 Model First Order Construct Variabel Revisit Intention .....	63
Gambar IV.6 Full Model SEM .....	64
Gambar IV.7 Fit Model SEM .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	79
Lampiran 2 <i>Output</i> Validitas.....	89
Lampiran 3 <i>Output</i> Reliabilitas.....	92
Lampiran 4 <i>Output Fit Model</i> .....	93
Lampiran 5 Tampilan Awal AMOS.....	95
Lampiran 6 Hasil Tabel Kuisisioner.....	96