

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
RIWAYAT HIDUP .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRAK .....	viii
PRAKATA .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	12
1.3. Tujuan Penelitian .....	14
1.4. Ruang Lingkup Penelitian .....	15
1.4.1. Ruang Lingkup Subjek Penelitian .....	15
1.4.2. Ruang Lingkup Objek Penelitian .....	15
1.4.3. Ruang Lingkup Tempat Penelitian .....	15
1.4.4. Ruang Lingkup Waktu Penelitian .....	15
1.4.5. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian .....	15
1.5. Manfaat Penelitian .....	16
1.6. Sistematika Penulisan .....	16

<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>18</b>
2.1. Minat Kunjungan Ulang .....	18
2.1.1. Aspek Minat Kunjungan Ulang .....	20
2.2. Kepuasan.....	21
2.2.1. Elemen Kepuasan.....	22
2.2.2. Aspek Kepuasan.....	23
2.2.3. Manfaat Kepuasan .....	24
2.2.4. Faktor Utama Penentu Kepuasan.....	25
2.3. Fasilitas .....	26
2.4. <i>Local Food</i> .....	28
2.5. Promosi .....	30
2.5.1. Fungsi Promosi .....	31
2.5.2. Tujuan Promosi.....	31
2.6. <i>Word of Mouth</i> .....	33
2.7. Penelitian terdahulu .....	34
2.8. Kerangka Berfikir .....	38
2.9. Substruktur Penelitian.....	40
2.9.1. Pengembangan Hipotesis .....	40
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	49
3.2. Sumber Data .....	49
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	49
3.4. Populasi dan Sampel.....	50
3.4.1. Populasi.....	50
3.4.2. Sampel.....	50
3.5. Variabel Penelitian.....	52
3.5.1. Variabel Independen (X/Eksogenus) .....	52

3.5.2. Variabel Dependen (Y/Endogenus) .....	52
3.5.3. Variabel <i>Intervening</i> (Y2) .....	53
3.6. Definisi Operasional Variabel .....	53
3.7. Metode Analisis Data.....	56
3.7.1 Pengujian Hipotesis.....	57
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>59</b>
4.1. Deskripsi Data.....	59
4.1.1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	59
4.1.2. Deskripsi Jawaban Responden.....	64
4.2. Analisis Data.....	74
4.2.1. Menilai <i>Outer Model</i> atau <i>Measurement Model</i> .....	75
4.2.2. Mengevaluasi <i>Average Variance Extracted</i> .....	77
4.2.3. Mengevaluasi <i>Composite Reliability</i> .....	78
4.2.4. Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	79
4.2.5. Nilai <i>R-Square</i> .....	79
4.2.6. Pengujian Hipotesis.....	80
4.2.7. Pengujian Hipotesis 1 .....	82
4.2.8. Pengujian Hipotesis 2.....	83
4.2.9. Pengujian Hipotesis 3.....	83
4.2.10. Pengujian Hipotesis 4.....	84
4.2.11. Pengujian Hipotesis 5.....	85
4.2.12. Pengujian Hipotesis 6.....	86
4.2.13. Pengujian Hipotesis 7.....	86
4.2.14. Pengujian Hipotesis 8.....	87
4.2.15. Pengujian Hipotesis 9.....	88
4.2.16. Pengujian Hipotesis 10.....	88
4.2.17. Pengujian Hipotesis 11 .....	89
4.2.18. Pengujian Hipotesis 12.....	90
4.2.19. Pengujian Hipotesis 13.....	91

4.3.	Pembahasan .....	92
4.3.1.	Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan pada pariwisata di Provinsi Lampung .....	92
4.3.2.	Pengaruh <i>Local Food</i> terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan pada pariwisata di Provinsi Lampung .....	93
4.3.3.	Pengaruh Promosi terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan pada pariwisata di Provinsi Lampung .....	94
4.3.4.	Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan pada pariwisata di Provinsi Lampung .....	95
4.3.5.	Pengaruh Kepuasan terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan pada pariwisata di Provinsi Lampung .....	96
4.3.6.	Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan pada pariwisata di Provinsi Lampung .....	96
4.3.7.	Pengaruh <i>Local Food</i> terhadap Kepuasan Wisatawan pada pariwisata di Provinsi Lampung .....	97
4.3.8.	Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Wisatawan pada pariwisata di Provinsi Lampung .....	98
4.3.9.	Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Kepuasan Wisatawan pada pariwisata di Provinsi Lampung .....	99
4.3.10.	Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan pada pariwisata di Provinsi Lampung dengan kepuasan sebagai variabel intervening .....	100
4.3.11.	Pengaruh <i>Local Food</i> terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan pada pariwisata di Provinsi Lampung dengan Kepuasan sebagai variabel intervening .....	100
4.3.12.	Pengaruh Promosi terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan pada pariwisata di Provinsi Lampung dengan Kepuasan sebagai variabel intervening .....	101

4.3.13. Pengaruh Word of Mouth terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan pada pariwisata di Provinsi Lampung dengan Kepuasan sebagai variabel intervening .....	102
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>104</b>
5.1. Kesimpulan .....	104
5.2. Saran .....	105

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Asing dan Wisatawan Lokal di Provinsi Lampung .....	3
Tabel 1. 2 Jawaban responden pra-survey alasan minat mengunjungi ulang Provinsi Lampung sebagai destinasi wisata .....	5
Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 3. 1 Skala <i>Interval</i> .....	50
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	53
Tabel 4. 1 Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4. 2 Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Usia .....	60
Tabel 4. 3 Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir .....	60
Tabel 4. 4 Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Tempat Tinggal.....	61
Tabel 4. 5 Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	62
Tabel 4. 6 Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	63
Tabel 4. 7 Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Fasilitas Wisata (X1) .....	64
Tabel 4. 8 Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel <i>Local Food</i> (X2).....	66
Tabel 4. 9 Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Promosi (X3).....	68
Tabel 4. 10 Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel <i>Word of Mouth</i> (X4).....	69
Tabel 4. 11 Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Minat Kunjungan Ulang (Y1).....	71
Tabel 4. 12 Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan (Y2) .....	72
Tabel 4. 13 <i>Outer Loadings</i> Variabel Fasilitas Wisata ( <i>Measurement Model</i> ) ....	75
Tabel 4. 14 <i>Outer Loadings</i> Variabel <i>Local Food</i> ( <i>Measurement Model</i> ) .....	75
Tabel 4. 15 <i>Outer Loadings</i> Variabel Promosi ( <i>Measurement Model</i> ).....	76
Tabel 4. 16 <i>Outer Loadings</i> Variabel <i>Word of Mouth</i> ( <i>Measurement Model</i> ).....	76
Tabel 4. 17 <i>Outer Loadings</i> Variabel Minat Kunjungan Ulang ( <i>Measurement Model</i> ).....	76
Tabel 4. 18 <i>Outer Loadings</i> Variabel Kepuasan ( <i>Measurement Model</i> ) .....	77
Tabel 4. 19 <i>Average Variable Extracted (AVE)</i> .....	77

Tabel 4. 20 <i>Composite Reliability</i> .....	78
Tabel 4. 21 Nilai <i>R-Square</i> .....	80
Tabel 4. 22 <i>Path Coefficients</i> .....	81
Tabel 4. 23 <i>Specific Indirect Effect</i> .....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Tren Perjalanan Wisatawan Domestik di Indonesia Tahun 2019-2022 .....	2
Gambar 1. 2 Grafik Jumlah Kunjungan Wisatawan Tahun 2015-2022.....	3
Gambar 1. 3 Grafik wisatawan yang berminat mengunjungi kembali Provinsi Lampung sebagai tujuan wisata .....	5
Gambar 2. 1 <i>Theory of Planned Behaviour</i> .....	19
Gambar 2. 2 <i>Customer Satisfaction Model</i> .....	23
Gambar 2. 3 Kerangka Berfikir.....	39
Gambar 2. 4 Substruktur Penelitian .....	40
Gambar 4. 1 <i>Full Model Structural</i> .....	74
Gambar 4. 2 Hasil <i>Bootstraping Model</i> .....	79



## **DAFTAR LAMPIRAN**

### **LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Prasurvey

Lampiran 2 Hasil Pengkategorian Jawaban Responden

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Hasil Tabulasi Karakteristik Responden

Lampiran 5 Hasil Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 6 Hasil Uji Karakteristik Responden

Lampiran 7 Hasil Uji Frekuensi Jawaban Responden

Lampiran 8 Hasil Uji Smart PLS