PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE,* DAYA TARIK WISATA DAN CITRA DESTINASI TERHADAP KUNJUNGAN ULANG WISATAWAN

(Studi Objek Taman Wisata Bumi Kedaton Lampung)

SKRIPSI

Disusun Oleh:

RENITA SARI

1712110239

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA

BANDAR LAMPUNG

2021

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, DAYA TARIK WISATA DAN CITRA DESTINASI TERHADAP KUNJUNGAN ULANG WISATAWAN

(Studi Objek Taman Wisata Bumi Kedaton Lampung)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar

SARJANA EKONOMI

Pada Program Studi Manajemen

Disusun Oleh:

RENITA SARI

1712110239

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA

BANDAR LAMPUNG

2021

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri,tidak terdapat karya yang diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Karya ini milik saya dan pertanggung jawaban sepenuhnya berada di pundak saya.

Bandar Lampung, 08 April 2021

Renita Sari

NPM : 1712110239

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE,* DAYA TARIK WISATA DAN CITRA DESTINASI TERHADAP KUNJUNGAN ULANG WISATAWAN (Studi Objek Taman Wisata Bumi Kedaton Lampung)

Nama Mahasiswa : **RENITA SARI**

NPM : **1712110239**

Program Studi : **Manajemen**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Penutup Studi guna memperoleh gelar **SARJANA EKONOMI.** Pada Program Studi **MANAJEMEN INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA.**

Bandar Lampung, 08 April 2021

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing

Muhammad Saputra,S.E.,M.M
NIK .14021016

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Dr. Anggalia Wibasuri,S.Kom.,M,M
NIK. 11310809

HALAMAN PENGESAHAN

Telah diselenggarakan Sidang Skripsi dengan judul : **PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE,* DAYA TARIK WISATA DAN CITRA DESTINASI TERHADAP KUNJUNGAN ULANG WISATAWAN (Studi Objek Taman Wisata Bumi Kedaton Lampung)**

Untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar **SARJANA EKONOMI,** bagi mahasiswa :

Nama Mahasiswa : **RENITA SARI**

NPM : **1712110239**

Program Studi : **Manajemen**

Dan telah dinyatakan **LULUS** oleh Dewan Penguji yang terdiri dari :

Nama	Status	Tanda Tangan
1. **Aswin, S.E.,M.M**	**Penguji I**	.....
2. **Novita Sari, S.sos.,M.M**	**Penguji II**	.....

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis IIB Darmajaya

Dr.Faurani I Santi Singagerda.S.E.,M.Sc
NIK. 30040419

RIWAYAT HIDUP

Peneliti dilahirkan di Lampung Tengah pada tanggal 26 Oktober 1998. Peneliti adalah anak tunggal dari Bapak Saludin dan Ibu Jumirah. Adapun pendidikan yang pernah ditempuh oleh peneliti antara lain adalah :

1. SD Negeri 2 Talang Jaya, Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan
2. SMP Negeri 1 Padang Ratu, Lampung Tengah
3. SMA Negeri 1 Sukoharjo , Pringsewu

Dan pada September 2017 peneliti terdaftar sebagai Mahasiswa Institut Informatika dan Bisnis (IIB) Darmajaya Bandar Lampung Program Studi Manajemen dengan jenjang Strata Satu (S1). Kemudian peneliti melakukan Praktek Kerja Pengabdian Masyarakat (PKPM) di Kota Karang, Teluk Betung Timur.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala anugrahnya dan kasih sayangnya yang sangat melimpah sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dan saya persembahkan untuk :

1. Ayahku Saludin dan Ibunda Jumirah serta keluargaku yang sangat aku cintai dan sayangi yang selalu memberikan doa,motivasi, semangat dan mendidik aku menjadi anak mandiri hingga di bangku kuliah hingga saat ini.
2. Bapak Muhammad Saputra.S.E.,M.M selaku sebagai dosen pembimbing senantiasa membantu dan membimbing skripsi hingga selesai dan terima kasih atas bimbingannya selama ini.
3. Teman bimbingan Ahmad Fauzi, Bella Andani,Komang Andine,Sumaria Suwita,Yuliani Oskar dan Ratna Sari yang selalu mendukung , Terima kasih sudah mengisi keceriaan disaat diriku dilarut dalam kelelahan yang penuh banyak tanya.
4. Teman organisasi terima kasih yang selalu memberikan semangat dan dukungannya
5. Almamaterku IIB Darmajaya yang telah memberikan banyak kenangan dan wawasan ilmu untuk menjadi orang yang lebih baik.

MOTTO

"Hidup jangan kebanyakan gengsi karena gengsi akan membunuh hidupmu"

(Renita Sari)

"Hidup mandiri itu sulit, Jika sudah di jalankan akan terbiasa"

(Renita Sari)

"Biasakan diri tanpa bergantung pada orang lain, agar bisa mandiri tanpa manja, mengeluh tanpa menangis dan kuat karena rapuh"

(Renita Sari)

ABSTRAK

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE,* DAYA TARIK WISATA DAN CITRA DESTINASI TERHADAP KUNJUNGAN ULANG WISATAWAN

(Studi Objek Taman Wisata Bumi Kedaton Lampung)

Oleh :

RENITA SARI

Kunjungan ulang wisatawan merupakan wisatawan yang merasakan kepuasan setelah berkunjung ke suatu destinasi wisata sehingga dapat membangun persepsi wisatawan untuk berkunjung kembali. Dimana terjadi tren peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Provinsi Lampung tiap tahunnya. Namun, belum pernah dilakukan penelitian mengenai kunjungan ulang wisatawan ke destinasi Objek Taman Wisata Bumi Kedaton Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *customer experience*, daya tarik wisata dan citra destinasi terhadap kunjungan ulang wisatawan. Hasil penelitian ini akan memberikan pengetahuan *customer experience* yang mampu mempengaruhi kunjungan ulang wisatawan, pengaruh daya tarik wisata terhadap kunjungan ulang wisatawan dan citra destinasi terhadap kunjungan ulang wisatawan di Objek Taman Wisata Bumi Kedaton Lampung. Jenis penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive jugjement sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden . Kemudian metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Hasil *Customer Experience* (X1) berpengaruh terhadap kunjungan ulang wisatawan di objek Taman Wisata Bumi Kedaton. Namun Daya Tarik Wisata (X2) serta Citra Destinasi (X3) tidak berpengaruh terhadap kunjungan ulang wisatawan Objek Taman Wisata Bumi Kedaton Lampung.

Kata Kunci – *Customer Experience,* Daya Tarik Wisata, Citra Destinasi, Kunjungan Ulang Wisatawan

ABSTRACT

THE EFFECT OF CUSTOMER EXPERIENCE, TOURISM ATTRACTION, AND DESTINATION IMAGE ON TOURIST REVISIT
(Study of Bumi Kedaton Lampung Tourism Park)

By :
RENITA SARI

Revisit tourist is tourists who feel satisfaction after visiting a destination so that they can build the perception of tourists to visit again. This trend was increasing the number of tourists visiting Lampung Province every year. However, there is a limitation study to be conducted on the return of tourists to the destination of the Bumi Kedaton Lampung Tourism Park. The purpose of this study was to determine the effect of customer experience, tourist attraction, and destination image on tourist revisit. The results of this study were able to provide knowledge of customer experience to the effect of tourist return visits, the effect of a tourist attraction on repeat tourist visits, and the image of the destination on tourist return visits at the Bumi Kedaton Lampung Tourism Park. This type of study was causal associative research. The sampling method in this study used a purposive judgment sampling method with a total sample of 100 respondents. The data analysis method in this study used Partial Least Square (PLS). The results of this study stated that the Customer Experience (X1) affected the return of tourists to the Bumi Kedaton Tourism Park object. However, Tourist Attractions (X2) and Destination Imagery (X3) had no effect on tourist visits to the Bumi Kedaton Lampung Tourism Park.

Keywords: Customer Experience, Tourist Attraction, Destination Image, Tourist Revisit

PRAKATA

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT. Karena atas segala limpahan berkat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang merupakan tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi Manajemen IIB Darmajaya Bandar Lampung

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, Untuk itu penulis ingin mengucapkan Terima Kasih kepada :

1. Bapak Ir. Firmansyah YA, MBA.,M.Sc, selaku Rektor IIB DARMAJAYA Bandar Lampung
2. Dr.RZ.Abdul Aziz,S.T.,M.T selaku wakil rektor I Bidang Akademik IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
3. Bapak Ronny Nazar,S.E.,M.M selaku wakil rektor II Bidang Administrasi Umum dan Keuangan IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
4. Bapak Muprihan Thaib, S.sos.,M.M., Selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Sumber Daya IIB DARMAJAYA
5. Ibu Dr.Faurani I Santi Singagerda,S.E.,M.Sc, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IIB Darmajaya
6. Ibu Dr. Anggalia Wibasuri.S.Kom.,M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung
7. Bapak Muhammad Saputra,S.E.,M.M.,selaku dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi bimbingan dan sarannya.
8. Ibu Aswin,S.E.,M.M dan Ibu Novita Sari,S.sos.,M.M., Selaku dosen penguji sidang skripsi
9. Para Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Institut Informatika dan Bisnis DARMAJAYA Bandar Lampung
10. Kedua Orang Tuaku, Bapak dan Ibu yang selalu setia membimbing dan mendoakanku setiap saat dan memberikan arahan yang terbaik

11. Keluargaku tersayang di Sumatera Selatan yang menjadi motivasiku untuk mendapatkan hasil terbaik dalam menyelesaikan kuliahku.
12. Teman – Teman di Kampus IIB DARMAJAYA yang selalu menemani, memberikan motivasi dan semangatnya. Serta teman – teman manajemen 2017 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu karena tidak henti – hentiya memberikan semangat, arahan dan penyelesaian skripsi ini
13. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan baik moril maupun materil selama ini
14. Almamater tercinta IIB DARMAJAYA.

Bandar Lampung, 08 April 2021

Peneliti ,

RENITA SARI

NPM : 1712110239

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ii
HALAMAN PERSETUJUAN iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
RIWAYAT HIDUP v
PERSEMBAHAN vi
PRAKATA xi
BAB 1 PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 10
1.3 Ruang Lingkup Penelitian 10
1.4 Tujuan Penelitian 11
1.5 Manfaat Penelitian 11
1.6 Sistematika Penulisan 12
BAB II LANDASAN TEORI
2.1 Kunjungan Ulang *(Revisit)* 13
2.2 *Customer Experience* 15
2.3 Daya Tarik Wisata 16
2.4 Citra Destinasi 18
2.5 Penelitian Terdahulu 20
2.6 Kerangka Pikir 23
2.7 Hipotesis 24
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Jenis Penelitian 27
3.2 Sumber Data 27
3.3 Metode Pengumpulan Data 27
3.4 Populasi dan Sampel 28
3.4.1 Populasi 28
3.4.2 Sampel 28
3.5 Variabel Penelitian 29

3.5.1 Variabel Independen 29
3.5.2 Variabel Dependen 30
3.6 Definisi Variabel Operasional 31
3.7 Metode Analisis Data 32
3.8 Pengujian Hipotesis 34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4. 1 Deskripsi Data 35
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden 35
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden 39
4. 2 Analisis Data 50
4.2.1 Menilai *Outer Model* atau *Measure Model* 51
4.2.2 Mengevaluasi *Composite Reability* 54
4.2.3 Pengujian *Model Struktural* 54
4.2.3.1 *R- Square* 55
4.2.4 Pengujian Hipotesis 56
4.2.5 Pengujian Hipotesis 1 57
4.2.6 Pengujian Hipotesis 2 58
4.2.7 Pengujian Hipotesis 3 59
4.3 Pembahasan 59
4.3.1 Pengaruh *Customer Experience* Terhadap Kunjungan Ulang wisatawan 60
4.3.2 Pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap kunjungan ulang wisatawan 61
4.3.3 Pengaruh Citra Destinasi terhadap kunjungan ulang wisatawan 62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 65
5.2 Saran 66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan Provinsi Lampung 2

Tabel 1.2 Data Kunjungan Wisatawan objek Taman Wisata Bumi Kedaton 5

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu..... 20

Tabel 3.3 Instrumen Skala Interval..... 28

Tabel 3.6 Definisi Operasional Variabel 30

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 35

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 36

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 36

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 37

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan 38

Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel Kunjungan ulang..... 38

Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Variabel *Customer Experience*..... 42

Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Variabel Daya Tarik Wisata 46

Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden Variabel Citra Destinasi 48

Tabel 4.10 *Outer Loading* 52

Tabel 4.11 *Composite Reability* 54

Tabel 4.12 Nilai *R- Square*..... 56

Tabel 4.15 *Path Coefisien* 57

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Grafik Tren Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Provinsi Lampung

Tahun 2014 – 2019 3

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.2 Gambar *Full Model Struktur* 51

Gambar 4.2 Hasil *Boostrapping Model* 55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Lampiran 1 Surat Balasan Perusahaan

Lampiran 2 Kuisioner

Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden

Lampiran 4 Hasil Uji Karakteristik Responden

Lampiran 5 Hasil Uji PLS