

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TUR, *DESTINATION IMAGE*,
PERSEPSI NILAI, DAN KEPUASAN TURIS TERHADAP MINAT
MENGUNJUNGI ULANG SYDNEY, AUSTRALIA**

G Hassani Herstanti

8215100325



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

KONSENTRASI PEMASARAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2014

**IMPACT OF TOUR SERVICE QUALITY, DESTINATION IMAGE,
PERCEIVED VALUE, AND TOURIST SATISFACTION ON
INTENTIONS TO REVISIT SYDNEY, AUSTRALIA**

GHASSANI HERSTANTI

8215100325



**Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Bachelor of Economics**

**STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT
MARKETING CONCENTRATION
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2014**

ABSTRAK

Ghassani Herstanti, 2014; Pengaruh Kualitas Pelayanan Tur, *Destination image*, Persepsi Nilai, dan Kepuasan Turis Terhadap Minat Mengunjungi Ulang Turis Indonesia Ke Sydney, Australia. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si. & Usep Suhud, Ph.D

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari faktor-faktor determinan yang mempengaruhi variabel minat mengunjungi ulang serta melakukan pengujian pada variabel kualitas pelayanan tur, *destination image*, persepsi nilai dan kepuasan turis yang mempengaruhi minat mengunjungi ulang turis Indonesia ke Sydney, Australia. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah turis Indonesia yang sudah pernah mengunjungi Sydney, Australia dengan menggunakan biro perjalanan wisata. Total sampel pada penelitian ini berjumlah 227 orang. Pilot studi dilakukan kepada 50 orang responden. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS 20 dan AMOS 22. Hasil faktor analisis melaporkan terdapat lima variabel yaitu variabel kualitas pelayanan tur dengan lima dimensi dan sembilan belas indikator, variabel *destination image* dengan empat dimensi dan dua puluh satu indikator, variabel persepsi nilai dengan dua dimensi dan sepuluh indikator, variabel kepuasan turis minat dengan empat dimensi dan empat belas indikator serta variabel mengunjungi ulang dengan dua dimensi dan tujuh indikator. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tiga dari empat faktor determinan yang mempengaruhi variabel minat mengunjungi ulang yaitu variabel kualitas pelayanan tur, *destination image*, dan kepuasan turis dengan nilai P sebesar 0.84, CMIN/DF sebesar 1.33, TLI sebesar 0.09, CFI sebesar 0.99, dan RMSEA sebesar 0.04. Variabel kualitas pelayanan tur berpengaruh negatif terhadap minat mengunjungi ulang Sydney, Australia dengan hasil P sebesar 0.26, CMIN/DF 1.11, TLI sebesar 0.99, CFI sebesar 0.99, dan RMSEA sebesar 0.02. Variabel *destination image* berpengaruh negatif terhadap minat mengunjungi ulang Sydney, Australia dengan hasil P sebesar 0.33, CMIN/DF 1.11, TLI sebesar 0.99, CFI sebesar 0.99, dan RMSEA sebesar 0.02. Variabel persepsi nilai tidak berpengaruh terhadap minat mengunjungi ulang Sydney, Australia. Variabel kepuasan turis berpengaruh positif terhadap minat mengunjungi ulang Sydney, Australia dengan hasil P sebesar 0.07, CMIN/DF 1.54, TLI sebesar 0.99, CFI sebesar 0.99, dan RMSEA sebesar 0.04. Hasil dari penelitian ini bermanfaat bagi industri pariwisata, untuk memasarkan tujuan wisata suatu negara.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Tur, *Destination image*, Persepsi Nilai, Kepuasan Turis, Minat Mengunjungi Ulang.

ABSTRACT

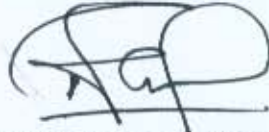
Ghassani Herstanti, 2014; Impact of Tour Service Quality, Destination image, Perceived Value, and Tourist Satisfaction on Indonesian Tourists' Intentions to Revisit Sydney, Australia. Thesis, Jakarta: Marketing Management, Management, Faculty of Ecomonomics, Universitas Negeri Jakarta. Advisory: Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si. & Usep Suhud, Ph.D

The purpose of this study was to find the factors that influence the determinants of variable intentions to revisit and testing on variable tour service quality, destination image, perceived value and tourist satisfaction on Indonesian tourists' intentions to revisit Sydney, Australia. Methods of data collection in this study using a survey method. The population in this study is Indonesian tourists who have been to Sydney, Australia by using a travel agent. The total sample in this study amounted to 227 people. Pilot studies were conducted to 50 respondents. The analytical tool used was SPSS 20 and AMOS 22. The results of the factor analysis reported there are five variables, the variable tour service quality with five dimensions and nineteen indicators, variable destination image with the four dimensions and twenty one indicator, variable perceived value with two-dimension and ten indicators, variable tourist satisfaction with the four dimensions and fourteen indicators and variable intention to revisit with two-dimensions and seven indicators. The results of this study indicate that three of four determinants factors affecting the variable intentions to revisit that is variable tour service quality, destination image, and tourist satisfaction with a P value of 0.84 , CMIN/DF at 1.33, TLI of 0.99, CFI of 0.99 , and RMSEA at 0.04 . Tour service quality variables significantly negative influence intentions to revisit Sydney , Australia with P at 0.26, CMIN/DF 1.11, TLI of 0.99, CFI of 0.99, and RMSEA of 0.02. Destination image variables significantly negative influence intention to revisit Sydney, Australia with P results at 0.33 , CMIN / DF 1.11 , TLI of 0.99 , CFI of 0.99 , and RMSEA at 0.02. Perceived value variable does not significantly influence interest intention to revisit Sydney , Australia. Tourist satisfaction variables significantly positive influence intention to revisit Sydney , Australia with P results at 0.07 , CMIN / DF 1.54 , TLI of 0.99 , CFI of 0.99 , and RMSEA at 0.04 . The results of this study for the tourism industry , to promote the destination country .


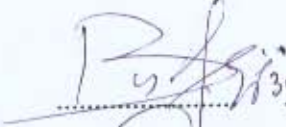

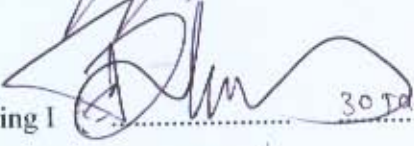

Keywords: Tour Service Quality, Destination image, Perceived Value, Tourist Satisfaction, Intentions to Revisit.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Agung Wahyu Handaru, ST, MM</u> NIP : 197811272006041001	Ketua		30 Januari 2014
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP : 1963041620006042001	Sekretaris		30 Januari 2014
3. <u>Dr. Mohammad Rizan, SE, MM</u> NIP : 197206272006041001	Penguji Ahli		30 Januari 2014
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP : 197206171999031001	Pembimbing I		30 Januari 2014
5. <u>Usep Suhud, Ph.D</u> NIP : 197002122008121001	Pembimbing II		30 Januari 2014

Tanggal Lulus : 30 Januari 2014

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 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 telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Januari 2014
Yang membuat pernyataan



Ghassani Herstanti
No. Reg : 8215100325

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan tugas akhir yang harus dibuat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Pada kesempatan ini, peneliti ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan dan sarannya kepada peneliti. Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si. dan Bapak Usep Suhud, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi selama ini. Dorongan dan semangat yang diberikan sangat membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Mohammad. Rizan, SE, MM. dan Ibu Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Bapak Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ibu Dr. Hamidah, SE, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
5. Bapak Agung Wahyu Handaru, ST, MM., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.

6. Para dosen dan seluruh karyawan /staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti mengikuti studi.
7. Secara khusus peneliti juga ingin berterima kasih kepada Bapak Heru Budi Hartono dan Ibu Mirdiyanti selaku orang tua peneliti yang telah melimpahkan begitu banyak kasih sayang, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.
8. Sahabat Quotees yaitu Muhammad Fadlan, Angga Nurhakim, Rheza Prasetya, dan Rio Herjati yang telah saling membantu dalam penelitian ini.
9. Astrid Laurenza, Mardhiana Lupitasari, Aldy AS, Cattleya, dan Lestari Nur Permadi yang telah membantu dan memberi semangat selama penyelesaian skripsi.
10. Teman-teman M.O.T yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam proses penelitian ini.
11. Gayuh Wicaksono yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada peneliti selama penyelesain skripsi ini.
12. Teman-teman jurusan Manajemen angkatan 2009 dan 2011 yang memberikan semangat kepada peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Mas Rosikhi dan Mba Ati yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih peneliti atas kebaikan yang telah anda semua berikan selama ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, Januari 2014

Peneliti