

**NIAT MENGUNJUNGI ULANG KE PEMAKAMAN IMO G I R I :  
MENGUKUR PENGARUH CITRA DESTINASI, KEPUASAAN  
WISATAWAN, PENGALAMAN KONSUMEN, DAN  
KEPERCAYAAN.**

**MENDY ISTIFIATUN N**

**8135150639**



*Building  
Future  
Leaders*

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2019**

***REVISIT INTENTION TO IMOGIRI CEMETERY : TO  
MEASURE THE EFFECT OF DESTINATION IMAGE,  
TOURIST SATISFACTION, CUSTOMER EXPERIENCE, AND  
TRUST.***

**MENDY ISTIFIATUN N**

**8135150639**



*Building  
Future  
Leaders*

***A Thesis is structured as one of the requirements to obtain a bachelor degree at  
the Faculty of Economic, State University of Jakarta***

***STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION***

***FACULTY OF ECONOMICS***

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

***2019***

## ABSTRAK

**Mendy Istifiatun Nufus, Niat Mengunjungi Ulang ke Pemakaman Imogiri : Mengukur Pengaruh Citra Destinasi, Kepuasan Wisatawan, Pengalaman Konsumen, dan Kepercayaan. Skripsi, Jakarta : Program Studi S1 Pendidikan Bisnis S1, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Destination Image* terhadap *Tourist Satisfaction*, *Tourist Satisfaction* terhadap *Revisit Intention*, *Customer Experience* terhadap *Tourist Satisfaction*, *Customer Experience* terhadap *Revisit Intention*, *Tourist Satisfaction* terhadap *Trust*, dan *Trust* terhadap *Revisit Intention*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey dengan instrumen berupa kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Accidental Sampling*. Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 250 responden dengan kriteria wisatawan yang pernah mengunjungi ke pemakaman Imogiri. Teknik analisis data menggunakan SPSS versi 22 dan AMOS versi 22 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Destination Image* terhadap berpengaruh positif terhadap *Tourist Satisfaction*, *Tourist Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Revisit Intention*, *Customer Experience* berpengaruh positif terhadap *Tourist Satisfaction*, *Customer Experience* berpengaruh positif terhadap *Revisit Intention*, *Tourist Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Trust*, *Trust* berpengaruh positif terhadap *Revisit Intention*.

**Kata kunci :** *Destination Image*, *Tourist Satisfaction*, *Customer Experience*, *Trust*, *Revisit Intention*, Pemakaman Imogiri.

## ABSTRACT

**Mendy Istifiatun Nufus, *Revisit Intention To Imogiri Cemetery : To Measure The Effect Of Destination Image, Tourist Satisfaction, Customer Experience, And Trust. Thesis, Jakarta: Program Study Of Business Education. Faculty of Economics, State University of Jakarta.***

*The purpose of this research are to determine whether Destination Image effects to Tourist Satisfaction, Tourist Satisfaction effects to Revisit Intention, Customer Experience effects to Tourist Satisfaction, Customer Experience effects to Revisit Intention, Tourist Satisfaction effects to Trust, dan Trust effects to Revisit Intention. Methods of data collection using survey method with the instrument in the form of questionnaire. The sampling technique used is the technique of accidental sampling. The sample of this study are 250 respondents with the criteria of tourists who have visited the Imogiri cemetery. Technical analysis of data using SPSS version 22 and AMOS version 22 to process and analyze data research results. The results of this study are, Destination Image are positively affects to Tourist Satisfaction, Tourist Satisfaction are positively affects to Revisit Intention, Customer Experience are positively affects to Tourist Satisfaction, Customer Experience are positively affects to Revisit Intention, Tourist Satisfaction are positively affects to Trust, dan Trust are positively affects to Revisit Intention.*

**Keywords:** *Destination Image, Tourist Satisfaction, Customer Experience, Trust, Revisit Intention, Imogiri Cemetery.*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



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

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si</u> NIP: 196610302000121001	Ketua		12/08/2019
2. <u>Dita Puruwita, S.Pd., M.Si</u> NIP : 198209082010122004	Sekretaris		12/08/2019
3. <u>Ryna Parlyna, MBA.</u> NIP: 197701112008122003	Penguji Ahli		16/08/2019
4. <u>Usep Suhud, M.Si, Ph.D</u> NIP. 19700212 20081 2 1001	Pembimbing I		16/08/2019
5. <u>Rahmi, S.E., M.S.M</u> NIP: 198305012018032001	Pembimbing II		12/08/2019
Tanggal Lulus : .....			

## LEMBAR 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, 19 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



Mendy Istifiatun Nufus

No. Reg: 8135150639

## **LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu selalu ada kemudahan”

( Q.S. Al-Insyirah: 5)

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Ibu dan bapak tersayang yang telah membimbing dan mendidik selama ini tanpa mengenal lelah. Terimakasih ibu dan bapak untuk dukungannya selama ini baik moril dan materil tak lupa doa terbaik dari ibu dan bapak sampai saya berada ditahap ini. Saya persembahkan juga untuk adik tersayang serta sahabat tersayang yang tak pernah lelah memberi nasihat dan dukungan.

Skripsi ini juga saya persembahkan kepada Pak Usep Suhud dan Ibu Rahmi yang tak pernah lelah membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Jakarta, 29 Juli 2019

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subhanallahu wa Ta'ala Yang Maha Mendengar lagi Maha Melihat dan atas segala limpahan rahmat, berkah, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang berjudul **“Niat Mengunjungi Ulang ke Pemakaman Imogiri: Mengukur Pengaruh Citra Destinasi, Kepuasan Wisatawan, Pengalaman Konsumen, dan Kepercayaan”**

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad Shallallahu ‘alaihi wassalam beserta seluruh keluarga dan sahabatnya yang berkat perjuangannya lah agama islam dapat hadir kepada diri penulis sebagai tuntunan hidup.

Penyusunan skripsi ini adalah merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya penulis memperoleh bantuan dari banyak pihak baik berupa moril maupun materil. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Orang Tua beserta keluarga yang senantiasa mendoakan penulis sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
2. Bapak Rektor dan jajaran selaku Pimpinan Universitas.
3. Bapak Dekan dan jajaran selaku Pimpinan Fakultas.



4. Dosen Pembimbing 1 & 2 yang senantiasa menuntun dan memberi masukan dalam proses pembuatan skripsi
5. Koordinator Program Studi dan jajaran selaku Pimpinan Program Studi
6. Teman-teman sejawat yang telah berjuang bersama menempuh pendidikan di Universitas Negeri Jakarta
7. Kepada adik saya Devika Amelia serta sahabat saya Debby Desanti yang telah membantu dan memeberikan semangat saat tugas akhir.
8. Kepada Ciwi-ciwi, Ajeng Ayu Wikartika, Yunita Rizki, Aida Fithriyyah, Levana Virginia, Nabillah Ferozy, Aisyah Chika, Rizka Nurul yang telah menjadi teman terbaik selama masa SMA hingga sekarang.
9. Kepada Athifa Ramadhini, Viddy Septiani, Nestiti Praneswari, Indah Retianti, Irma Ramadhani, Suci Wulandari, Ade Putri Aprilia, Eka Yuliana, Vista Lestari, yang telah menjadi teman terbaik selama perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya.

Akhirnya hanya kepada Allah Subhanallahu wa Ta'ala kita kembalikan semua urusan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya, semoga Allah Subhanallahu wa Ta'ala meridhoi dan dicatat sebagai ibadah disisi-Nya, amin.

Jakarta, 11 Januari 2019

Mendy Istifiatun Nufus