

**NIAT BERKUNJUNG KEMBALI KE CANDI BOROBUDUDUR  
: MENGUKUR *DESTINATION IMAGE, WORD OF MOUTH*  
DAN *TOURIST SATISFACTION***

**Rizki Dwi Saptaningrum**

**8135150518**



*Building  
Future  
Leaders*

**Skripsi Ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas  
Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2019**

**VISIT BACK TO BOROBUDUR TEMPLE: MEASURING  
DESTINATION IMAGE, WORD OF MOUTH AND TOURIST  
SATISFACTION**

**Rizki Dwi Saptaningrum**

**8135150518**



*Building  
Future  
Leaders*

**This Thesis Is Compiled as One of the Requirement for  
Obtaining a Bachelor of Education Degree in the Economic  
Faculty of Jakarta State University.**

**BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**2019**

## ABSTRAK

**Rizki Dwi Saptaningrum, 2019; Niat Berkunjung Kembali ke Candi Borobudur: Apakah *Country Image*, *Destiantion Image*, *Word of Mouth* dan Kepuasan Wisatawan. Skripsi, Jakarta: Pendidiksn Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Usep Suhud, M.Si, Ph.D dan Rahmi, S.E., M.S.M.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *Destination Image*, *Word of Mouth* terhadap *Tourist Satisfaction* sebagai mediasi pada wisatawan yang berkunjung ke Candi Borobudur. Desain penelitian yang digunakan adalah *deskriptif* dan *kausal*, sedangkan teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang pernah berkunjung kembali ke Candi Borobudur. Total sampel pada penelitian ini berjumlah 200 responden . *pilot study* dilakukan kepada 50 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS 23 DAN AMOS versi 20. Hasil dari penelitian ini menunjukkan *Destination Image* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wisatawan, *Destination Image* dan Kepuasan Wisatawan berpengaruh positif terhadap Niat Berkunjung Kembali dan *Word of Mouth*.

**Kata kunci:** *Destination Image*, *Tourist Satisfaction*, *Revisit Intention* dan *Word of Mouth*.

## ABSTRACT

**Rizki Dwi Saptaningrum, 2019; *Intention to Return to Borobudur Temple: What is the Country Image, Destination Image, Word of Mouth and Tourist Satisfaction. Thesis, Jakarta: Business Education, Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory Team: Usep Suhud, M.Sc, Ph.D and Rahmi, S.E., M.S.M.***

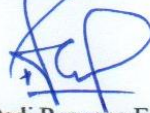
*The purpose of this study was to examine the effect of Destination Image, Word of Mouth on Tourist Satisfaction as a mediation for tourists visiting Borobudur Temple. The research design used was descriptive and causal, while the sample selection technique used was purposive sampling. The data collection method uses the survey method. The population in this study are tourists who have visited Borobudur Temple. The total sample in this study amounted to 200 respondents. A pilot study was conducted on 50 respondents. The analytical tool used in this study is SPSS 23 AND AMOS version 20. The results of this study indicate that Country Image and Destination Image have a positive effect on Tourist Satisfaction, Destination Image and Tourist Satisfaction have a positive effect on Returning Intention and Word of Mouth.*

**Keywords :** *Destination Image, Tourist Satisfaction, Revisit Intention dan Word of Mouth.*

## LEMBAR PENGESAHAN


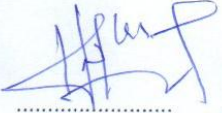

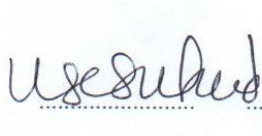

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Dedi Purwana ES., M.Bus.

NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Corry Yohana, M.M.</u> NIP. 195909181985032011	Ketua Penguji	 .....	15/8-19 .....
2. <u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si.</u> NIP. 196610302000121001	Penguji Ahli	 .....	15/8-19 .....
3. <u>Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., M.M.</u> NIDK. 8854660018	Sekretaris	 .....	16/8-19 .....
4. <u>Usep Suhud, M.Si., Ph.D.</u> NIP. 197002122008121001	Pembimbing I	 .....	16/8-19 .....
5. <u>Rahmi, S.E., M.S.M.</u> NIP. 198305012018032001	Pembimbing II	 .....	16/8-19 .....

Tanggal Lulus: 12 Agustus 2019

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Program 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 penyimpanan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lain sesuai dengan nama yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Agustus 2019



Rizki Dwi Saptaningrum

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*And put Thy Trust In ALLAH, And Enough is ALLAH As A Disposer Of Affairs.*

( Q.S. Al-Ahzab : 3)

*Do The Best And Pray. God Will Take Care Of The Rest.*

(Rizki Dwi Saptaningrum)

Bismillahirrahmanirrahim

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta. Terima kasih banyak telah mendukung, memberikan kasih sayang, dan mendoakan saya selama menempuh perkuliahan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia.Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya. Tak lupa pula sholawat serta salam peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi berjudul **“NIAT BERKUNJUNG KEMBALI KE CANDI BOROBUDUDUR : MENGUKUR *DESTINATION IMAGE, WORD OF MOUTH* DAN *TOURIST SATISFACTION.*”** Ini ditulis dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkn gelar ahli Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat dukungan serta bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat menyelesaikannya dengan baik. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Usep Suhud M.Si, Ph.D selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu , motivasi, arahan, saran , dukungan, perhatianm dan kesabaran dalam membimbing penulisan skripsi ini.
3. Rahmi SE, M.S.M selaku dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, meluangkan waktu, ilmu, tenaga, perhatian, saran, dukungan yang membangun dan juga telah banyak mengajarkan kebaikan selama masa perkuliahan dan dalam penelitian ini.



4. Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si selaku dosen pembimbing akademik selama peneliti berkuliah di Universitas Negeri Jakarta.
5. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Pendidikan Bisnis.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya para dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu serta pengalaman yang berguna.
7. Orang tua tercinta saya, Bapak Sukendra dan Ibu Herawati, serta kakak saya tersayang yang senantiasa memberikan doa dan dukungan dengan penuh kasih sayang kepada saya selama dalam perkuliahan dan proses penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan dan seperbimbingan terkhususnya Anita Veronica Tamba dan Merry Amelia Dewi yang saling membantu sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman SMA saya khususnya Dhea Gracia, Mega Astusi, Ribka Rothua dan Vivi Anna Vista yang telah membantu sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis senantiasa mengahrapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Agustus 2019

Rizki Dwi Saptaningrum