

**KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN KE BANDUNG
DI ERA *NEW NORMAL***

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pariwisata*



Oleh:

NOVITA YANI SIJABAT SARAGIH

1301032

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT & LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2020

**KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN KE BANDUNG DI ERA
*NEW NORMAL***

Oleh

Novita Yani Sijabat Saragih

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pariwisata Program Studi Manajemen Resort & Leisure

Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Novita Yani Sijabat Saragih, 2020

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus, 2020

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, di *fotocopy*, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

Novita Yani Sijabat Saragih

1301032

**KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN KE BANDUNG DI ERA
NEW NORMAL**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



Rosita, S.S.,M.A.

NIP. 19781019 200604 2 001

Pembimbing II



Sri Marhanah S.S.,M.M

NIP. 19811014 200601 2 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure



Dr. Ahmad Hudaiby Galihkusumah, S.ST., MM

NIP. 1981052 2201012 1 006

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Keputusan Berkunjung Wisatawan ke Bandung di Era *New Normal*” merupakan hasil karya saya sendiri. Saya tidak melakukan pengutipan maupun penjiplakan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Berdasarkan pernyataan tersebut, saya siap menanggung resiko/sanksi jika kemudian hari ditemukan pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2020

Penulis

Novita Yani Sijabat Saragih

1301032

UCAPAN TERIMA KASIH

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak. Penulis secara khusus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu. Penulis mendapatkan banyak bimbingan, petunjuk, dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak baik moral maupun material. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan YME yang selalu memberi kekuatan dan berkat berlimpah kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penelitian ini.
2. Kedua orangtua penulis, Bapak Artel Saragih dan Ibu Artia Tambunan yang selalu sabar mendukung dan memberikan doa kepada penulis.
3. Saudara penulis abang Krismanto Sijabat beserta istri, Jubel dan Jovian, kakak Lastio Sijabat beserta suami dan Tania yang menjadi pendorong dan kekuatan bagi penulis.
4. Bapak Dr. Agus Mulyana M. Hum, selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia
5. Bapak Dr. AH. Galihkusumah, S.ST., MM. selaku Ketua Prodi Manajemen Resort dan Leisure. Terimakasih atas ilmu dan wawasan yang diberikan selama penulis menjalani pendidikan di Program Studi Manajemen Resort & Leisure.
6. Ibu Rosita, S.S.,M.A selaku dosen Pembimbing I yang selalu memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
7. Ibu Sri Marhanah S.S.,M.M selaku dosen Pembimbing II yang telah sabar menghadapi dan memberikan perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Seluruh dosen pengajar dan staf Program Studi Manajemen Resort & Leisure, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih untuk ilmu dan wawasan yang telah diberikan, terimakasih juga atas bantuan dan dukungannya, semoga hal tersebut dapat berguna bagi penulis kedepannya.
9. Seluruh responden yang menjadi bahan penelitian ini yang sangat berperan dalam penyelesaian skripsi penulis.
10. Seluruh teman-teman mahasiswa MRL setiap angkatan yang pernah memiliki kenangan bersama penulis selama menjadi mahasiswa.
11. Maya Juniati, Febrivika, Greselita, Hanna, Ka Nara, Ette, Bg Anno, Ka Monik, Dito, Melly serta seluruh anggota EFESUS 416 Choir yang selalu memberikan perhatian lebih dan menjadi pendamping setia penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman yang jauh dan dekat dengan penulis yang selalu memberikan perhatian setiap saat selama proses menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis sangat bersyukur kepada seluruh pihak yang sudah disebutkan, semoga Tuhan YME membalas dengan berkat yang berlimpah atas segala bentuk dukungan dan dorongan selama penulis menyusun dan menyelesaikan penelitian ini. Amin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME yang selalu menemani dan menyertai penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Keputusan Berkunjung Wisatawan ke Bandung di Era *New Normal*” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pariwisata yang penulis tempuh selama mengikuti studi program Manajemen Resort & Leisure di Universitas Pendidikan Indonesia ini.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan rintangan yang datang pada penulis. Namun dengan semangat dan tidak menyerah akan hal-hal tersebut penulis tetap berhasil menyusun skripsi ini. Berkat dorongan orang tua, teman-teman dan keluarga, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis mengucapkan banyak terimakasih atas dukungan dan dorongan pihak-pihak tersebut sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Tidak lupa peneliti mengucapkan terimakasih disertai rasa hormat pada ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure, Bapak Dr. AH. Galihkusumah, S. ST., MM., Ibu Rosita, SS., MA. Yang juga sekaligus menjadi dosen pembimbing I dalam pembuatan skripsi ini dan tidak lupa dosen pembimbing II yaitu Ibu Sri Marhanah, SS., MM. yang telah sabar membimbing dan menghadapi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu saran dan masukan yang membangun dari semua pihak sangat peneliti harapkan agar skripsi ini dapat lebih baik. Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga penyusunan yang telah dijalani ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan bagi yang membacanya.

Bandung, Agustus 2020,
Penulis

Novita Yani Sijabat Saragih
1301032

**KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN KE BANDUNG DI ERA
*NEW NORMAL***

Oleh

Novita Yani Sijabat Saragih

NIM 1301032

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis keputusan berkunjung wisatawan ke Bandung di era *new normal*. Di tengah fenomena pandemi Covid-19 yang terjadi selain dampak kesehatan berbagai sektor terkena dampak sosial sampai dampak ekonomi, sektor pariwisata adalah salah satunya. Masa *new normal* membantu membangkitkan kembali sektor pariwisata. Dalam proses pengambilan keputusan berkunjung wisatawan terdapat beberapa faktor di dalamnya yaitu faktor psikologis, faktor individu, faktor sosial, dan faktor budaya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan metode survey dengan jumlah responden sebanyak 212 responden yang berusia 17 tahun ke atas. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *simple random sampling* dengan populasi responden merupakan wisatawan yang tidak berdomisili di Bandung. Skala yang digunakan adalah skala *likert* dan data di uji dan di proses menggunakan *IBM SPSS Statistic 20 for Windows* kemudian dilakukan rekapitulasi data. Hasil penelitian secara deskriptif menunjukkan bahwa keputusan berkunjung wisatawan ke Bandung di era *new normal* masuk dalam kategori baik. Namun disarankan kepada pengelola wisata serta wisatawan tetap menaati seluruh protokol pencegahan penularan Covid-19 yang sudah diberikan oleh pemerintah. Selain itu pengelola juga disarankan memberikan informasi mengenai keadaan destinasi wisata agar dapat meningkatkan kunjungan wisatawan di era *new normal* ini.

Kata kunci: Fenomena Pandemi Covid-19 dan Keputusan Berkunjung wisatawan

TOURISTS DECISION TO VISIT BANDUNG IN NEW NORMAL ERA

By

Novita Yani Sijabat Saragih

NIM 1301032

ABSTRACT

This study aims to analyze tourists' decisions to visit Bandung in new normal era. Since the Covid-19 pandemic outbreak, several sectors have been affected by social to economic impacts, despite the health sector, and tourism industry is known to be the most suffered. The new normal era can be the best strategy to revive the tourism industry in Indonesia. There are several factors that have to be considered by tourists in the visits decision making process, such as psychological factors, individual factors, social factors and cultural factors. The research method conducted in this study was descriptive-survey with 212 respondents aged 17 years and over. The simple random sampling method was used with the respondent population as tourists that did not live in Bandung. The scale that was used in this research was Likert-type scale and data were analyzed by IBM SPSS Statistic 20 for Windows, afterward data summary carried out. The results of this study descriptively show that tourists visiting in the new normal era belong to the good category. However, tourism stakeholders suggested following all Covid-19 prevention protocols that have been issued by the government. Furthermore, tourism stakeholders also suggested providing information about the situation of tourist destinations in order to increase tourist visits in the new normal era.

Key word: Covid-19 pandemic outbreak and new normal, tourist visit decision

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I LATAR BELAKANG	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1. Kajian Pustaka	11
2.1.1. Pariwisata dan Kepariwisataaan.....	11
2.1.2. Perilaku Konsumen	13
2.1.3. Proses Pengambilan Keputusan	15
2.2. Penelitian Terdahulu.....	19
2.3. Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1. Desain Penelitian	21
3.2. Lokasi Penelitian	21
3.3. Populasi dan Sampel.....	22
3.4. Variabel Penelitian	23
3.5. Teknik Pengumpulan Data	24
3.6. Jenis Data dan Sumber Data.....	25
3.7. Uji Validitas dan Reabilitas	26

3.8. Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1. Profil Kepariwisata Kota Bandung	33
4.2. Profil Responden	35
4.3. Tanggapan Responden Mengenai Berkunjung ke Bandung di Masa <i>New Normal</i>	39
4.3.1. Tanggapan Mengenai Fenomena Pandemi Covid-19 dan <i>New Normal</i>	39
4.3.2. Tanggapan Mengenai Pengambilan Keputusan Berkunjung Wisatawan	41
4.3.3. Rekapitulasi Tanggapan Rata-rata Responden Mengenai Proses Keputusan Berkunjung Wisatawan	51
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	60
5.1. Simpulan.....	60
5.2. Rekomendasi	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Bandung Tahun 2014 – 2018....	2
Tabel 3.1 Oprasional Variabel	23
Tabel 3.2 Skala Likert.....	25
Tabel 3.3 Jenis dan Sumber Data	26
Tabel 3.4 Koefisiensi nilai r.....	27
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel	28
Tabel 3.6 Case Processing Summary.....	30
Tabel 3.7 Reliability Statistic	30
Tabel 4.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara Ke Bandung Tahun 2014- 2018.....	34
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	35
Tabel 4.3 Usia Responden	36
Tabel 4.4 Domisili Responden	36
Tabel 4.5 Pendidikan Terakhir Responden.....	37
Tabel 4.6 Pekerjaan Responden.....	38
Tabel 4.7 Pendapatan Perbulan Responden.....	38
Tabel 4.8 Memahami kondisi pandemi Covid-19 yang sedang terjadi	39
Tabel 4.9 Mematuhi himbauan untuk tetap berada di rumah selama diberlakukannya PSBB	40
Tabel 4.10 Mengetahui tentang protokol kesehatan pencegahan penularan Covid-19.....	40
Tabel 4.11 Protokol kesehatan pencegahan penularan Covid-19.....	41
Tabel 4.12 Kegiatan wisata ke Bandung di masa normal baru adalah untuk menurunkan stress yang muncul selama pemberlakuan PSBB.....	42
Tabel 4.13 Kegiatan wisata ke Bandung di masa normal baru sesuatu yang dibutuhkan.....	43
Tabel 4.14 Berwisata ke Bandung di masa normal baru dapat dilakukan dengan tetap menerapkan protokol pencegahan penularan Covid-19	43

Tabel 4.15 Usia yang memang memerlukan pemenuhan kebutuhan berwisata/berekreasi ke destinasi wisata seperti Bandung.....	44
Tabel 4.16 Masa normal baru merupakan waktu yang tepat untuk berwisata ke Bandung.....	44
Tabel 4.17 Pemberlakuan protokol pencegahan penularan ovid-19 di semua lokasi wisata di Bandung menjadikan kegiatan wisata di Bandung kembali aman	45
Tabel 4.18 Lokasi wisata di Bandung patuh menjalankan protokol kesehatan pencegahan Covid-19 sesuai aturan pemerintah yang berlaku	46
Tabel 4.19 Keluarga membutuhkan kegiatan berwisata ke Bandung di masa normal baru	46
Tabel 4.20 Bandung merupakan tempat wisata yang aman dikunjungi wisatawan kelompok di masa normal baru ini	47
Tabel 4.21 Bandung merupakan daerah tujuan wisata terkemuka yang diyakini tetap aman untuk dikunjungi.....	48
Tabel 4.22 Selalu mencari informasi terbaru terkait kondisi daerah tujuan wisata di masa normal baru.....	48
Tabel 4.23 Selalu mempertimbangkan kondisi keamanan dan kenyamanan daerah tujuan wisata baik sebelum dan sesudah diberlakukannya masa normal baru	49
Tabel 4.24 Lingkungan tempat tinggal responden merupakan lingkungan yang disiplin menerapkan protokol pencegahan penularan Covid-19....	50
Tabel 4.25 Pendidikan yang diperoleh responden mengedukasi untuk memahami kondisi pandemi yang tengah terjadi saat ini	50
Tabel 4.26 Rekapitulasi Nilai rata-rata Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Berkunjung Sesuai Pernyataan.....	51
Tabel 4.27 Rekapitulasi Nilai rata-rata Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Berkunjung Sesuai Urutan	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Proses Pengambilan Keputusan Versi Kotler dan Amstrong	15
Gambar 2.2 Model 3 Proses Stimuli Respon.....	18
Gambar 4.1 Garis Kontinum Kategorisasi Variabel Keputusan Berkunjung...	56

DAFTAR PUSTAKA

- _____. “Pandemi Covid-19” dalam https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi_COVID-19. Diakses 30 Juli 2020
- _____. “Pandemi Covid-19 di Indonesia” dalam https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi_COVID-19_di_Indonesia. Diakses 30 Juli 2020
- _____. “ Data Penyebaran Virus Covid-19 di Bandung”. dalam https://covid19.bandung.go.id/data__Diakses tanggal 30 Juli 2020
- Ahmad Kuncoro Engkos dan Riduwan. (2007). *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Ahmadi, Abu. Dan Supriyono, Widodo. (2008). *Psikologi Belajar*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Alimuddin, Asrul Ashar. “ Dampak Virus Covid-19 terhadap sektor Pariwisata Indonesia” dalam <https://sultraline.id/dampak-virus-covid-19-terhadap-sektor-pariwisata-indonesia/> Diakses 30 Juli 2020
- Ariely, D., dan Zauberman.G. (2006). Hedonic versus Informational Evaluations: Task Dependent Preferences of Outcomes. *Journal of Behavioral Decision Making*.
- Arikunto. S (2000). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- _____. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi: VI. Jakarta: Rineka Cipta
- Engel, J.F, et al. (2006). *Consumer Behavior*. Mason: Permissions Department, Thomson Business and Economics.
- Fraenkel, J. & Wallen, N. (1993). *How to Design and evaluate research in education. (2nd ed)*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Goeldner, Charles R. And J. R.Brent Richthie. (2009). *Tourism, Principles, Practices, Philoshophles*. 11th ed.

- Ishak, Ines Stevani. (2018). *Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Keputusan pembelian Konsumen di Caribou Coffee PVJ Bandung*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNPAR. Tidak diterbitkan.
- Iqbal, Muhammad. “Wisata di Bandung Dibuka Bertahap Mulai Pekan Depan” dalam https://travel.detik.com/travel-news/d-5034718/wisata-di-bandung-dibuka-bertahap-mulai-pekan-depan_ diakses 21 Agustus 2020.
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kusmayadi. (2004). *Statistika Pariwisata Deskriptif*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Phillip & Keller, Kevin L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Kotler, dan Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Middleton, T.C.V, Fyall, Alan & Morgan, Micheal. (2009). *Marketing in Travel dan Tourism 4th Edition*. Elsevier Ltf. United Kingdom
- Pitana, I Gede dan Gayatri, Putu G. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi
- Roscoe dikutip dari Uma Sekaran. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Schiffman, Leon & Kanuk, L, Leslie. (2008). *Perilaku Konsumen 7th Edition*. PT. Indeks. Jakarta
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sumarni, Murti dan John Soeprihanto. 2003. *Pengantar Bisnis : Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan*. Cetakan keempat. Yogyakarta : Liberty Yogyakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- _____. 2012. *Memahami penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta

- _____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Suwantoro. (1997). *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta : Penerbit Andi. *Systematic Linkange*. Gramedia: Jakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.
- Yoeti, Oka. A. (1996). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa
- Yusendra, M. Ariza Eka Yusendra. (2015). “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Destinasi Wisata Bagi Wisatawan Domestik Nisantara. Dalam *Jurnal Magister Manajemen Vol.01, No 1*. Bandar Lampung.
- Zuraya, Nidia. “Sektor Wisata Domestik Berpeluang Tumbuh di Era *New Normal*” dalam <https://republika.co.id/berita/qc4gei383/sektor-wisata-domestik-berpeluang-tumbuh-di-era-new-normal> diakses 31 Juli 2020.