

FPIPS: 1046/UN40.42.6/PP/2019

PENGARUH *TOUR EXPERIENCE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTIONS* DI JENDELA ALAM BANDUNG

SKRIPSI

*diajukan untuk memenuhi sebagian dari
syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata*



oleh

**Ronaldi Pram Agusti
NIM 1506806**

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

2019

PENGARUH *TOUR EXPERIENCE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTIONS* DI JENDELA ALAM BANDUNG

Oleh
Ronaldi Pram Agusti
NIM. 1506806

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Pariwisata Program Studi Manajemen Resort &
Leisure
Pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Ronaldi Pram Agusti, 2019
Universitas Pendidikan Indonesia
2019

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

Ronaldi Pram Agusti
NIM. 1506806

PENGARUH *TOUR EXPERIENCE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTIONS* DI JENDELA ALAM BANDUNG

Pembimbing I



Prof. Dr. Darsiharjo, M.S.
NIP. 19620921 198603 1 005

Pembimbing II



Reiza Miftah W, S.ST.Par., M.Sc.
NIP. 19871224 201404 1 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Lesiure



Dr. Ali Galih Kusumah, S.ST., MM
NIP. 19810522 201012 1 006

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh *Tour Experience* Terhadap *Behavioral Intentions* di Jendela Alam Bandung” ini sepenuhnya karya saya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Juli 2019
Yang membuat pernyataan,

Ronaldi Pram Agusti
NIM. 1506806

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan anugerah serta berkah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh *Tour Experience* Terhadap *Behavioral Intentions* di Jendela Alam Bandung”

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata yang penulis tempuh selama mengikuti studi di Program Studi Manajemen Resort & Leisure di Universitas Pendidikan Indonesia. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan pada skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu serta berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak.

Bandung, Juli 2019
Penulis,

Ronaldi Pram Agusti
NIM. 1506806

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkah, ridho rahmat dan curahan nikmat Iman dan Islam yang tiada terbatas sehingga penulis mendapatkan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari akan berbagai kekurangan dan ketidaksempurnaan dari skripsi ini, untuk itu berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membimbing, memotvasi, mendukung, serta bantuan dari berbagai pihak hingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak karunia-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan proses skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua penulis Bapak Luxi Apudin Triani S.Pd dan Ibu Nani, yang senantiasa mendoakan serta mendukung penulis hingga hingga penyelesaian skripsi.
3. Bapak Dr. AH Galih Kusumah. S.ST., MM., selaku Ketua Prodi Manajemen Resort. Terimakasih atas segala ilmu dan wawasan yang telah diberikan selama penulis menjalani pendidikan hingga penyelesaian skripsi di Program Studi Manajemen Resort dan Leisure.
4. Bapak Prof. Dr. Darsiharjo, M.S. selaku Dosen Pembimbing I yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan, arahan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Reiza Miftah W, S.ST.Par., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II skripsi. Terimakasih telah membantu penulis dengan segala kesabarannya serta ilmu dan saran yang telah diberikan selama penulis menyusun skripsi dan menjalani pendidikan di Program Studi Manajemen Resort dan Leisure.
6. Seluruh jajaran dosen dan staf Manajemen Resort dan Leisure. Terimakasih banyak atas ilmu dan wawasan yang telah diberikan hingga penyelesaian skripsi.

7. Keluarga besar Danasasmita yang selalu memberikan dukungan kepada Penulis selama berkuliah di Bandung hingga penyelesaian skripsi ini khususnya kedua Kakak Penulis yaitu Neris Peri Ardiansyah S.Pd dan Novianti Artriani S.Pd serta Adik tercinta Naluri Mega Triani.
8. Althur Sanjaya *the many-faced God* dan Elma Gita Ramadhani *the Queen of Beauty Guru* a.k.a Anju-anju Club yang selalu menjadi tempat penulis berkeluh kesah, berdebat dan membutuhkan bantuan dari segala drama kehidupan perkuliahan hingga penyelesaian skripsi. *Long may we reign.*
9. Agung Maulana Yusuf *the unstoppable cheerful person.* Yang selalu ada disaat sedih dan senang penulis serta banyak membantu selama merantau di Bandung hingga penyelesaian skripsi.
10. Teguh Iqbal Dermawan dan Indra Lesmana yang selalu menjadi sahabat terbaik Penulis yang selalu mengerti dalam berbagai keadaan, menjadi penyemangat untuk menyelesaikan skripsi ini, serta untuk BETSA tercinta.
11. Sofia Zahara Safari *the Queen in the North*, Fika Ifanisari, July Christine S.Par, Aulia Angela S.Par, Amelia Rosa, Filda Fajriati, Pradyta F., Rina A., Zulfa K., Evi T., Mia dan Yasmin yang menjadi ciwi-ciwi penyemangat terbaik dan membantu Penulis selama melakukan studi di MRL hingga penyelesaian skripsi.
12. DPM Squad Fajar, Fira, Paramitha M. S.Par, Selvy R. S.Par, Intan K., Mita, Putri serta kakak dan adik DPM KM MRL lainnya sebagai penyemangat terbaik dan membantu Penulis selama melakukan studi di MRL hingga penyelesaian skripsi.
13. MEGATRON a.k.a AIESEC SQUAD Iga, Regina, Almira, Anne, Latina, Danna, Aakash, Rohan, Divyaka, Brandy sebagai rekan menyelesaikan Program KKN Penulis dan mengajarkan banyak tentang menyelesaikan studi sambil melakukan organisasi internasional luar kampus hingga penyelesaian skripsi.
14. Segenap staff jajaran Club Med Bintan Island Resort atas ilmunya selama penulis menyelesaikan masa OJT Tahun 2018.
15. Teman-teman, kakak dan adik MRL UPI yang selalu menjadi pejuang S.Par sepejuangan yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
16. M. Agung Nulhakim, Deskhy Roza R., Citra Dewi, Kevin A., Ridha D., Nabila, dan Alumni IPA2 lainnya yang terus menyemangati Penulis

hingga titik akhir perkuliahan di Bandung serta hingga penyelesaian skripsi.

Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis, namun selalu mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini. Tiada kata yang lebih indah dan bermakna selain ucapan terimakasih. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan oleh pihak-pihak yang bersangkutan.

ABSTRAK

PENGARUH *TOUR EXPERIENCE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTIONS* DI JENDELA ALAM BANDUNG

Oleh

Ronaldi Pram Agusti
NIM. 1506806

Tujuan dari penelitian ini yaitu: 1) untuk menganalisis *tour experience* di Jendela Alam Bandung, 2) untuk menganalisis *behavioral intentions* di Jendela Alam Bandung, 3) untuk menganalisis pengaruh *tour experience* terhadap *behavioral intentions* di Jendela Alam Bandung. Metode analisis yang digunakan yaitu deskriptif verifikatif dan regresi berganda. Data didapat melalui kuesioner yang disebarakan secara langsung dan juga *online* menggunakan *google form* lalu disebarakan dengan memberikan tautan dari *google form* tersebut melalui Line, WhatsApp, TripAdvisor, dan Instagram kepada pengunjung yang pernah berkunjung sebanyak 200 responden. Berdasarkan hasil analisis tersebut, diperoleh hasil regresi berganda yaitu secara simultan *Tour Experience* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intentions* yang ada di Jendela Alam Bandung. Namun, secara parsial disebutkan bahwa sub variabel *entertainment*, *educational*, dan *escapism* yang berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intentions*. Sub variabel *entertainment* memiliki nilai yang tertinggi, sedangkan nilai yang terendah terdapat pada penilaian sub variabel *esthetic*.

Kata Kunci: pengaruh, *tour experience*, *behavioral intentions*.

ABSTRACT

THE EFFECT OF TOUR EXPERIENCE TOWARDS BEHAVIORAL INTENTIONS IN JENDELA ALAM BANDUNG

By

Ronaldi Pram Agusti
NIM. 1506806

The purpose of this research are: 1) to analyse tour experience at Jendela Alam Bandung, 2) to analyse behavioral intentions at Jendela Alam Bandung, 3) to analyse the effect of tour experience on behavioral intentions at Jendela Alam Bandung. The method of this analysis used is descriptive verifikatif and multiple regression. Data obtained through questionnaires where distributed directly and also online using google form and spread by providing link from google form through Line, WhatsApp, TripAdvisor, and Instagram to visitors who have visited as many as 200 respondents. Based on the results, obtained multiple regression results are simultaneously, tour experience has a significant influence on the behavioral intentions at Jendela Alam Bandung. However, partially mentioned that sub variable entertainment, educational, and escapism are significant effect on behavioral intentions. The entertainment sub variable has the highest value, while the lowest value is in the sub variable of esthetic assessment.

Keywords: tour experience, behavioral intentions.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMAKASIH	iii
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTARTABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Tour Experience	6
2.1.1 <i>Tour Experience</i> dalam Kawasan Wisata	6
2.1.2 Model Tour Experience	6
2.1.3 Dimensi <i>Tour Experience</i>	8
2.2 Behavioral Intentions	9
2.2.1 Definisi Behavioral Intentions.....	9
2.2.2 Model Behavioral Intentions	10
2.2.3 Dimensi Behavioral Intentions	10
2.3 Hubungan Tour Experience dan Behavioral Intentions.....	12
2.4 Penelitian Terdahulu.....	12

2.5	Kerangka Penelitian	19
2.6	Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN		22
3.1	Desain Penelitian	22
3.2	Objek Penelitian	23
3.3	Populasi dan Sampel	27
3.3.1	Populasi	27
3.3.2	Sampel	28
3.4	Operasionalisasi Variabel	30
3.5	Jenis dan Sumber Data	36
3.6	Metode dan Pengumpulan Data	37
3.6.1	Jenis dan Sumber Data	37
3.6.2	Teknik pengumpulan Data	37
3.7	Uji Validitas dan Realibilitas	40
3.7.1	Pengujian Validitas	40
3.7.2	Pengujian Reliabilitas	44
3.8	Rancangan Analisis Data	46
3.8.1	Rancangan Analisis Data Deskriptif	46
3.8.2	Rancangan Analisis Data Verifikatif	46
3.8.3	Pengujian Hipotesis	47
3.8.4	Analisis Regresi Linier Berganda	48
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN		54
4.1	Profil Jendela Alam dan Profil Pengunjung Jendela Alam	54
4.1.1	Profil Jendela Alam	54
4.1.2	Profil Pengunjung Jendela Alam	58
4.2	Pengalaman Tur (<i>Tour Experience</i>) di Jendela Alam	68
4.2.1	Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>Tour Experience</i>	68

4.3	Pelaksanaan <i>Behavioral Intentions</i> di Jendela Alam	84
4.3.1	Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>Behavioral Intentions</i>	84
4.4	Pengaruh Tour Experience Terhadap Behavioral Intentions di Jendela Alam	98
4.4.1	Hasil Uji Asumsi Regresi	98
4.4.2	Hasil Pengujian Korelasi dan Koefisiensi Determinasi.....	106
4.4.3	Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F)	107
4.4.4	Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji t)	108
4.4.5	Model Persamaan Regresi Berganda Pengaruh <i>Tour Experience</i> Terhadap <i>Behavioral Intentions</i>	110
4.5	Pembahasan	110
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....		118
5.1	Kesimpulan.....	118
5.2	Rekomendasi	120
DAFTAR PUSTAKA		122
LAMPIRAN.....		127

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik di Provinsi Jawa Barat 2013-2017	2
Tabel 1.2	Data Jumlah Kunjungan Wisata di Jendela Alam Tahun 2014-2018.....	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu mengenai <i>Tour Experience</i> terhadap Behavioral Intentions.....	12
Tabel 3.1	Operasional Variabel	30
Tabel 3.2	Skor Setiap Item Pernyataan Pengunjung.....	39
Tabel 3.3	Hasil Pengujian Validitas <i>Tour Experience</i> dan <i>Behavioral Intentions</i>	41
Tabel 3.4	Hasil Uji Realibilitas <i>Cronbach Alpha</i>	45
Tabel 3.5	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	51
Tabel 4.1	Profil Pengunjung Jendela Alam Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Usia.....	58
Tabel 4.2	Profil Pengunjung Jendela Alam Berdasarkan Pendidikan Terakhir Dan Pekerjaan	60
Tabel 4.3	Profil Pengunjung Jendela Alam Berdasarkan Pekerjaan dan Gaji/Uang Saku	63
Tabel 4.4	Profil Pengunjung Jendela Alam Berdasarkan Asal Daerah	65
Tabel 4.5	Profil Pengunjung Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Pengunjung Jendela Alam	67

Tabel 4.6	Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>Entertainment</i> Di Jendela Alam.....	69
Tabel 4.7	Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>Educational</i> Di Jendela Alam.....	72
Tabel 4.8	Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>Escapism</i> Di Jendela Alam.....	75
Tabel 4.9	Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>Esthetic</i> Di Jendela Alam.....	78
Tabel 4.10	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>Tour Experience</i> Di Jendela Alam	81
Tabel 4.11	Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>Loyalty</i> Di Jendela Alam.....	84
Tabel 4.12	Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>Switch</i> Di Jendela Alam.....	88
Tabel 4.13	Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>Pay More</i> Di Jendela Alam.....	90
Tabel 4.14	Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>External and Internal Response</i> Di Jendela Alam	93
Tabel 4.15	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Pengunjung Mengenai <i>Behavioral Intentions</i> Di Jendela Alam	96
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Asumsi Normalitas Menggunakan Kolmogrov-Smirnov	101
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Asumsi Linearitas.....	103
Tabel 4.18	Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi.....	105
Tabel 4.19	Hasil Pengujian Asumsi Multikolinearitas.....	106

Tabel 4.20 Hasil Pengujian Asumsi Autokorelasi.....	106
Tabel 4.21 Hasil Output Anova	107
Tabel 4.22 Hasil <i>Output</i> Koefisien Regresi.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model <i>Tour Experience</i> dalam kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan.....	7
Gambar 2.2 Hipotesis Efek Kualitas Pelayanan terhadap Niat Perilaku	10
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Tour Experience</i> Terhadap Behavioral Intention di Jendela Alam.....	20
Gambar 3.1 Denah Lokasi Jendela Alam di Kabupaten Bandung Barat	24
Gambar 3.2 Denah Ilustrasi Tur di Jendela Alam	25
Gambar 3.3 Regresi Linier Berganda	49
Gambar 4.1 Isi Kegiatan Tur Sahabat Alam	55
Gambar 4.2 Persentase Profil Pengunjung Jendela Alam Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Usia	60
Gambar 4.3 Profil Pengunjung Jendela Alam Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
Gambar 4.4 Profil Pengunjung Jendela Alam Berdasarkan Pekerjaan	63
Gambar 4.5 Profil Pengunjung Jendela Alam Berdasarkan Gaji/Uang Saku.....	65
Gambar 4.6 Profil Pengunjung Berdasarkan Jenis Pengunjung Reguler atau Grup.....	68
Gambar 4.7 Sub Variabel <i>Entertainment</i> Dalam Garis Kontinum ...	71
Gambar 4.8 Sub Variabel <i>Educational</i> Dalam Garis Kontinum.....	74

Gambar 4.9 Sub Variabel <i>Escapism</i> Dalam Garis Kontinum	77
Gambar 4.10 Sub Variabel <i>Ethetic</i> Dalam Garis Kontinum.....	81
Gambar 4.11 Variabel <i>Tour Experience</i> Dalam Garis Kontinum	84
Gambar 4.12 Sub Variabel <i>Loyalty</i> Dalam Garis Kontinum	87
Gambar 4.13 Sub Variabel <i>Switch</i> Dalam Garis Kontinum	90
Gambar 4.14 Sub Variabel <i>Pay More</i> Dalam Garis Kontinum	92
Gambar 4.15 Sub Variabel <i>External and Internal Response</i> Dalam Garis Kontinum	96
Gambar 4.16 Variabel <i>Behavioral Intention</i> Dalam Garis Kontinum	98
Gambar 4.17 Histogram Dependent Variabel <i>Behavioral Intentions</i> Pengunjung Ke Jendela Alam	99
Gambar 4.18 Normal Probability Plots.....	100
Gambar 4.19 Hasil Uji Gejala Heterokedastisitas.....	102