

**PENGARUH *SPORT TOURISM CUSTOMER EXPERIENCE*
TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* WISATAWAN
MANCANEgara DI CLUBMED BINTAN ISLAND**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Pariwisata

Program Studi Manajemen Resort & Leisure



Oleh:

Vica Vegitanissa

1601518

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

2020

**PENGARUH *SPORT TOURISM CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP
BEHAVIORAL INTENTION WISATAWAN MANCANEGARA DI
CLUBMED BINTAN ISLAND**

Oleh
Vica Vegitanissa

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Vica Vegitanissa 2020
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus, 2020

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
Dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

Vica Vegitanissa

1601518

**PENGARUH SPORT TOURISM CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP
BEHAVIORAL INTENTIONS WISATAWAN MANCANEGERA DI
CLUBMED BINTAN ISLAND**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing

Pembimbing I



Dr. Erry Sukriah, M.SE

NIP. 19791215 200812 2 002

Pembimbing II



Reiza Miftah Wirakusuma, S.ST.Par., S.I.Kom., M.Sc

NIP. 19871224 201404 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure



Dr. AH. Galihkusumah, S.ST.Par., MM.

NIP. 19810522 201012 1 006

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**PENGARUH *SPORT TOURISM CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* WISATAWAN MANCANEGARA DI CLUBMEDBINTAN ISLAND**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus2020

VicaVegitanissa

**PENGARUH *SPORT TOURISM CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP
BEHAVIORAL INTENTION WISATAWAN MANCANEGERA DI
CLUBMED BINTAN ISLAND**

ABSTRAK

Oleh

Vica Vegitanissa

1601518

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis *pengaruh sport tourism customer experience* terhadap *behavioral intention* wisatawan mancanegara di ClubMed Bintan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif dengan menggunakan regresi linier sederhana lalu diproses menggunakan *IBM SPSS Statistic 20 for windows*. Dengan jumlah responden 121 orang yang berusia 11 tahun keatas, dan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan populasi wisatawan yang pernah berkunjung dan menikmati fasilitas sport activity di ClubMed Bintan. Skala yang digunakan adalah skala likert. Hasil dari regresi linear sederhana terdapat pengaruh yang besar dari *sport tourism customer experience* terhadap *behavioral intention* dan penelitian ini juga menunjukkan bahwa tingkat *sport tourism customer experience* berada dikategori sangat tinggi dan tingkat *behavioral intentions* berada dikategori sangat tinggi. Serta *sport tourism customer experience* berpengaruh positif terhadap *behavioral intentions*.

Kata Kunci: *Sport Tourism, Customer Experience, Behavioral Intentions*

***THE EFFECT OF SPORT TOURISM CUSTOMER EXPERIENCE ON
BEHAVIORAL INTENTION OF INTERNATIONAL TOURISTS IN
CLUBMED BINTAN ISLAND***

ABSTRACT

By

Vica Vegitanissa

1601518

The purpose of this study is to analyze the influence of sports tourism customer experience on the behavioral intentions of foreign tourists at ClubMed Bintan. The research method used is verification descriptive by using simple linear regression and then processed using IBM SPSS Statistic 20 for windows. With a total of 121 respondents aged 11 years and older, and using purposive sampling techniques with a population of tourists who have visited and enjoyed sports activity facilities at ClubMed Bintan. The scale used is the Likert scale. The result of simple linear regression has a large influence of sport tourism customer experience on behavioral intention and this study also shows that the level of sports tourism customer experience is in a very high category and the level of behavioral intentions is in a very high category. As well as sports tourism customer experience has a positive effect on behavioral intentions.

Keywords: Sport Tourism, Customer Experience, Behavioral Intentions

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang sudah melimpahkan rahmat, hidayah-Nya dan senantiasa membukakan jalan kepada hamba-Nya agar memperoleh ilmu yang baik dan bermanfaat, serta selalu memberikan kesehatan dan peluang bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Pembuatan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari hambatan dan rintangan. Namun hal ini tidak membuat penulis menyerah. Terimakasih kepada orang tua, keluarga, dan teman-teman yang sudah membantu, mendukung, dan memberikan dorongan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Peneliti juga ingin mengucapkan terimakasih disertai rasa hormat pada ketua Program studi Manajemen resort dan Leisure, Bapak Dr. AH. Galihkusumah, S. ST., MM., Ibu Dr. Erry Sukriah, M.SE. Yang juga sekaligus menjadi dosen pembimbing I dalam pembuatan skripsi ini dan tidak lupa dosen pembimbing II yaitu bapak Reiza Miftah Wirakusuma, S. ST. Par., S. I. Kom., M. Sc. Yang banyak memberikan bantuan, arahan, saran, dan ilmu disertai kesabaran ketika membimbing penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

Penulis yakin dan tahu bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu saran dan masukan yang membangun dari semua pihak sangat peneliti harapkan agar skripsi ini dapat sempurna dan bermanfaat. Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga Allah SWT memberikan bimbingan dan ridho- Nya kepada umat-Nya yang selalu berusaha dalam mencari ilmu.

Bandung, Agustus2020

Penulis

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas berkah, ridho, rahmat, dan nikmat yang telah dilimpahkan-Nya sehingga penulis diberikan kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis telah menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas motivasi, bimbingan, dukungan, bantuan serta doa dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, dan penuh rasa hormat penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat melaksanakan proses dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua penulis, yang selalu mendukung, memberikan semangat, dan senantiasa mendoakan penulis. Terimakasih karena telah menjadi alasan terbesar saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. AH. Galihkusumah, S.ST., MM. selaku Ketua Prodi Manajemen Resort dan Leisure. Terimakasih atas ilmu dan wawasan yang telah diberikan selama penulis menjalani pendidikan.
4. Ibu Dr. Erry Sukriah, M.SE. Selaku dosen pembimbing I skripsi. Terimakasih atas segala kesabaran, bantuan, bimbingan, motivasi yang telah diberikan kepada penulis. Terimakasih telah memberikan arahan dan meluangkan waktunya untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Reiza Miftah Wirakusuma, S. ST. Par., S. I. Kom, M. Sc. Selaku dosen pembimbing II skripsi. Terimakasih atas segala kesabaran, bantuan, bimbingan, motivasi yang telah diberikan kepada penulis dari awal pengerjaan skripsi. Terimakasih telah memberikan arahan dan meluangkan waktunya untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
6. Dosen manajemen Resort dan Leisure, terimakasih atas ilmu dan wawasan yang telah diberikan.
7. Ibu Nurul, terimakasih atas bantuannya dalam hal administrasi dari penulis memulai masa kuliah hingga akhir kuliah.
8. Seluruh rekan staff di Club Med Bintan, terimakasih atas informasi,

pengalaman dan ilmu yang sangat luarbiasa.

9. Kepada Kak Sangky, Kak Igo, Alike, Juniar Francista, Dilia Trisa, Selma Divia terimakasih telah menjadi orang yang selalu memberi semangat, membimbing dan selalu bisa diandalkan dalam penulisanini.
10. Brigitta Pricillia, Diandra Putri D, Nadira Putri A, Lisda Dilla terima kasih sudah selalu menemani, menghibur, dan selalu ada untuk penulis dari masa sekolah hinggasekarang.
11. Yang terbaik dari MRL yang terbaik Alva, Ridha, June, Githa, Kiwow, Omen, Fikri, Sinta, Anin, Shabira, Naomi, Azka, Wildan, Koko, Rivan, Sabiq, Kania, Fitsuc, Dimas, Ali, Yusuf, Ahmed dan aa nggota MRL lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Dan untuk Vicentya, Asri, Ka Fika, Ka Yulia, Ka Sinta , Amel, Sc Nov, Hamzah , Nadila, Dinda S Terima kasih telah mengukir cerita perkuliahan yang sangatberkesan.
12. Seluruh rekan staff di Club Med Bintan, terimakasih atas informasi, pengalaman dan ilmu yang sangat luarbiasa.
13. Kepada Kak Sangky, Kak Igo, Alike, Juniar Francista, Dilia Trisa, Selma Divia terimakasih telah menjadi orang yang selalu memberi semangat, membimbing dan selalu bisa diandalkan dalam penulisanini.
14. Brigitta Pricillia, Diandra Putri D, Nadira Putri A, Lisda Dilla terima kasih sudah selalu menemani, menghibur, dan selalu ada untuk penulis dari masa sekolah hinggasekarang.
15. Yang terbaik dari MRL yang terbaik Alva, Ridha, June, Githa, Kiwow, Omen, Fikri, Sinta, Anin, Shabira, Naomi, Azka, Wildan, Koko, Rivan, Sabiq, Kania, Fitsuc, Dimas, Ali, Yusuf, Ahmed dan aa nggota MRL lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Dan untuk Vicentya, Asri, Ka Fika, Ka Yulia, Ka Sinta , Amel, Sc Nov, Hamzah , Nadila, Dinda S Terima kasih telah mengukir cerita perkuliahan yang sangatberkesan.

Terimakasih saya ucapkan kepada semua pihak, baik yang penulis sebutkan maupun tidak. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kepada seluruh pihak yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
BABI PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 <i>Sport Tourism Customer Experience</i>	10
2.1.1 Definisi <i>Sport Tourism Customer Experience</i>	10
2.1.2 Konsep <i>Sport Tourism Customer Experience</i>	11
2.1.3 Dimensi <i>Sport Tourism Customer Experience</i>	12
2.2 <i>Behavioral Intention</i>	13
2.2.1 Definisi <i>Behavioral Intention</i>	13
2.2.2 Konsep <i>Behavioral Intention</i>	14
2.2.3 Dimensi <i>Behavioral Intention</i>	16
2.3 Penelitian Terdahulu.....	17
2.4 Kerangka Penelitian.....	17
2.5 Pengaruh <i>Sport Tourism Experience Terhadap Behavioral Intention</i>	18
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Lokasi Penelitian	21
3.2 Desain Penelitian	21
3.3 Populasi dan Sampel	22
3.4 Operasional Variabel	23
3.5 Instrumen Penelitian.....	26

3.6. Proses Pengembangan Instrumen	26
3.6.1. Uji Validitas	26
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	28
3.7 Analisis Data.....	29
3.7.1. Analisis Deskriptif.....	29
3.7.2. Analisis Verifikatif	30
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1. Profil Umum Club Med Bintang	33
4.1.1. <i>Sport Activity</i>	35
4.2. Karakteristik Responden.....	41
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	41
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Negara.....	43
4.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menginap.....	44
4.3. Analisis Deskriptif.....	45
4.3.1. Analisis Deskriptif Variabel <i>Sport Tourism Customer Experience</i>	45
4.3.2. Analisis Deskriptif Variabel <i>Behavioral Intention</i>	48
4.4 Analisis Verifikatif	49
4.4.1. Uji Normalitas	49
4.4.2. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	49
4.4.3. Uji Hipotesis.....	50
4.4.4. Koefisien Determinasi	51
4.5. Pembahasan.....	52
BAB V PENUTUP	55
5.1. Kesimpulan.....	55
5.2. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Club Med Bintan Tahun 2016-2019	3
Tabel 1.2 Ulasan Wisatawan (online) Club Med Bintan	4
Tabel 2.1 Definisi <i>Behavioral Intention</i> Menurut Para Ahli	14
Tabel 3.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Club Med Bintan Tahun 2016-2019 ...	22
Tabel 3.2 Operasional Variabel	24
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	27
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas	28
Tabel 3.5 Kriteria Skor Tanggapan Responden	30
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Mengenai <i>Sport Tourism Customer Experience</i>	44
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Behavioral Intention</i>	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	18
Gambar 4.1 Logo ClubMed Bintan	33
Gambar 4.2 Lapangan Tenis	35
Gambar 4.3 Area Panahan	36
Gambar 4.4 Lapangan Badminton & Basket Indoor	37
Gambar 4.5 Area Trapeze	37
Gambar 4.6 Lapangan Squash.....	38
Gambar 4.7 Area golf Ria Bintan.....	39
Gambar 4.8 Ruang Fitness.....	39
Gambar 4.9 ruang informasi	40
Gambar 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	42
Gambar 4.12 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Gambar 4.13 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Negara.....	43
Gambar 4.14 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menginap	44