

**PENGARUH DAYA TARIK WISATA DAN *CUSTOMER EXPERIENCE*
TERHADAP *REVISIT INTENTION* WISATA BEEJAY BAKAU RESORT
KOTA PROBOLINGGO**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Disusun Oleh:

SAILA ILFANI

NPM : 2061201002920



**UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN
FAKULTAS EKONOMI**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Saila Ilfani
Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002920
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Daya Tarik Wisata dan *Customer Experience* Terhadap *Revisit Intention* Wisata BeeJay Bakau Resort Kota Probolinggo

Pasuruan, 27 Juni 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Nurul Akramiah, SE., MM.)

(Dyajeng Puteri Woro Subagio, SE., MM)

Dekan Fakultas Ekonomi

(Dra. Agnes Ratna Pudyaningsih, MM)

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah di uji dan dipertahankan di depan tim penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada tanggal 27 Juni 2024.

TIM PENGUJI

- | | | |
|--|---------------|--|
| 1. Yufenti Oktafia S.E M.S.A | 1. Ketua |  |
| 2. Nurul Akramiah S.E M.M | 2. Sekretaris |  |
| 3. Dyajeng Puteri Woro Subagio S.E M.M | 3. Anggota |  |

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



Dra. Agnes Ratna Pudyaningsih, MM

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Saila Ilfani

NPM : 2061201002920

Alamat Rumah : Dusun Krajan 1 RT.04 RW.03 Desa Sudimulyo,
Kecamatan Nguling, Kabupaten Pasuruan, Jatim.

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Daya Tarik Wisata dan *Customer Experience* Terhadap *Revisit Intention* Wisata BeeJay Bakau Resort Kota Probolinggo” Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah Orang lain baik berupa Artikel: Thesis ataupun Disersi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi.

Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 27 Juni 2024

Yang membuat

A 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp is shown, featuring a Garuda emblem and the text 'METERAI TEMPAK'. A black ink signature is written over the stamp.

SAILA ILFANI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Saila Ilfani

Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002920

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tgl. Lahir : Pasuruan, 3 April 2002

Alamat : Dusun Krajan 1 RT.04 RW.03 Desa
Sudimulyo, Kecamatan Nguling,
Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur

Nama Orang Tua (Ayah) : Mistaman
(Ibu) : Asri

Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri Sudimulyo 1, Pasuruan : Tahun 2007 – 2013
2. SMP Negeri 1 Nguling, Pasuruan : Tahun 2013 – 2016
3. SMA Negeri 1 Grati, Pasuruan : Tahun 2016 – 2019
4. Terdaftar sebagai Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan
Tahun 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Daya Tarik Wisata dan *Customer Experience* Terhadap *Revisit Intention* Wisata BeeJay Bakau Resort Kota Probolinggo”.

Skripsi ini merupakan hasil dari perjalanan panjang penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan. Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Merdeka Pasuruan. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat tersusun, sehingga penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Agnes Ratna Pudyaningsih, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan kesempatan bagi penulis menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi.
2. Ibu Yufenti Oktavia, SE., MM. Selaku dosen penguji yang telah meberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Nurul Akramiah, SE., MM. Selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, dukungan, serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dyajeng Puteri Woro Subagio, SE., MM. Selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan dukungan, serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Teristimewa kepada Bapak Mistaman dan almarhumah Ibu Asri serta Ibu Marsini selaku orang tua tercinta yang paling berjasa dan selalu memberikan

do'a terbaik yang tidak pernah putus untuk kesuksesan penulis, memberikan semangat, dan mendukung segala hal baik yang penulis lakukan. Terimakasih atas segala upaya yang telah diberikan dalam mencukupkan kebutuhan anaknya, semoga beliau bangga dengan proses yang penulis lalui hingga saat ini.

6. Tak kalah istimewanya ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada dua saudara kandung penulis yaitu mbak Usnaini dan mbak Nur qomariyah yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta doa untuk kelancaran penyusunan skripsi ini. Penulis berharap semoga kehangatan dan kebahagiaan keluarga ini berlangsung selamanya, bagaimana dan kapanpun perselisihan terjadi kita harus ingat bahwa keluarga adalah tempat pulang ternyaman dan merupakan hal yang paling penting serta tidak bisa digantikan.
7. Diri saya sendiri yang sudah bertahan dan selalu berfikir positif ketika keadaan sempat tidak berpihak, dan selalu berusaha mempercayai diri sendiri hingga akhirnya mampu membuktikan bahwa saya bisa mengandalkan diri sendiri. *I'm proud of myself.*
8. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Merdeka Pasuruan, khususnya dosen dan karyawan Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu dan pelayanan terbaiknya selama masa perkuliahan.
9. Terimakasih kepada teman-teman terdekat yang saling menguatkan, memberikan semangat dan mendengarkan keluh kesah penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Serta, ucapan terimakasih kepada teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

10. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung sejak awal masa perkuliahan hingga terselesaikannya laporan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan kedepan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang telah membaca.

Pasuruan, 27 Juni 2024



SAILA ILFANI



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Masalah.....	7
D. Kegunaan penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. <i>Revisit Intention</i>	9
1. Pengertian <i>Revisit Intention</i>	9
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Revisit Intention</i>	10
3. Indikator <i>Revisit Intention</i>	10
B. Daya Tarik Wisata.....	11
1. Pengertian Daya Tarik Wisata	11

2. Syarat Daya Tarik Wisata	12
3. Indikator Daya tarik wisata	12
C. <i>Customer Experience</i>	13
1. Pengertian <i>Customer Experience</i>	13
2. Kategori <i>Customer Experience</i>	14
3. Indikator <i>Customer Experience</i>	15
D. Hubungan Antar Variabel	16
1. Hubungan Daya Tarik Wisata dan <i>Customer Experience</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i>	16
2. Hubungan Daya Tarik Wisata Terhadap <i>Revisit Intention</i>	17
3. Hubungan <i>Customer Experience</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i>	17
E. Penelitian Terdahulu	18
F. Kerangka Konseptual	22
G. Hipotesis	23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional Variabel.....	25
1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	25
2. Variabel Terikat (<i>Dependen Variable</i>).....	27
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	28
C. Lokasi Penelitian.....	28
D. Populasi dan Sampel	29
E. Jenis dan Sumber Data	31
F. Teknik Pengumpulan Data.....	32

G. Teknik Analisis Data.....	33
1. Analisis Deskriptif	33
2. Uji Instrumen	35
3. Uji Asumsi Klasik.....	36
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
5. Uji Hipotesis	39
6. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	41
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
2. Pengelolaan Objek Penelitian	42
3. Data Pengunjung.....	44
4. Analisis Deskriptif	45
5. Uji Instrumen Penelitian	62
6. Uji Asumsi Klasik.....	64
7. Analisis Regresi Linear Berganda.....	69
8. Uji Hipotesis	70
9. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	73
B. Pembahasan.....	74
1. Pengaruh Daya Tarik Wisata dan <i>Customer Experience</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i>	74
2. Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap <i>Revisit Intention</i>	76
4. Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i>	79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Matriks Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 2	Keterangan Jawaban Responden.....	34
Tabel 3	Keterangan Nilai Interval.....	35
Tabel 4	Data Pengunjung Wisata BeeJay Bakau Resort Kota Probolinggo	45
Tabel 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Kota	49
Tabel 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 9	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Berkunjung Ke BeeJay Bakau Resort Kota Probolinggo	52
Tabel 10	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Berkunjung ke BeeJay Bakau Resort Kota Probolinggo	53
Tabel 11	Deskriptif Jawaban Variabel Daya Tarik Wisata.....	55
Tabel 12	Deskriptif Jawaban Variabel <i>Customer Experience</i>	57
Tabel 13	Deskriptif Jawaban Variabel <i>Revisit Intention</i>	60
Tabel 14	Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 15	Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 16	Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov.....	65
Tabel 17	Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 18	Hasil Uji Linearitas	68
Tabel 19	Hasil Regresi Linear Berganda	69
Tabel 20	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	71

Tabel 21 Hasil Uji Parsial (Uji T)72

Tabel 22 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)73



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Penilaian Pengunjung Wisata BeeJay Bakau Resort Probolinggo.....	2
Gambar 2	Kerangka Konseptual	23
Gambar 3	Icon daya Tarik BeeJay Bakau Resort Kota Probolinggo.....	42
Gambar 4	Wahana Permainan BeeJay Bakau Resort Kota Probolinggo.....	44
Gambar 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Gambar 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Kota	49
Gambar 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Gambar 9	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Berkunjung Ke BeeJay Bakau Resort Kota Probolinggo	52
Gambar 10	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Berkunjung ke BeeJay Bakau Resort Kota Probolinggo	53
Gambar 11	Hasil Uji Normalitas P-Plot	65
Gambar 12	Grafik Scatterpot	67

Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan *Customer Experience* Terhadap *Revisit*

***Intention* Wisata BeeJay Bakau Resort Kota Probolinggo**

Saila Ilfani¹, Nurul Akramiah², Dyajeng Puteri Woro Subagio³

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email: ilfanisaila22@gmail.com¹, nurul.aidan04@gmail.com²,

dyajengsubagio@gmail.com³

Abstrak

Persaingan di industri pariwisata kini semakin ketat dengan bertambahnya jumlah destinasi dan peningkatan ekspektasi wisatawan. Salah satu destinasi wisata yang mengalami dampak dari persaingan ketat di industri pariwisata yaitu Wisata BeeJay Bakau Resort Kota Probolinggo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata dan *customer experience* terhadap *revisit intention* Wisata BeeJay Bakau Resort Kota Probolinggo. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi yang digunakan yaitu pengunjung Wisata BeeJay Bakau Resort Kota Probolinggo dengan pengambilan sampel menggunakan sampel *non probability* dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 73 responden dengan kriteria: telah melakukan kunjungan ke objek wisata BeeJay Bakau Resort Kota Probolinggo ≥ 1 kali dan berusia > 15 tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) daya tarik wisata dan *customer experience* secara simultan berpengaruh terhadap *revisit intention*, artinya daya tarik wisata dan *customer experience* berperan penting dalam meningkatkan *revisit intention* pengunjung pada wisata BeeJay Bakau Resort Kota Probolinggo 2) daya tarik wisata berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention*, artinya daya tarik yang unik seperti keindahan alam, kekayaan budaya, atau aktivitas yang menarik akan meningkatkan *revisit intention* pada wisata BeeJay Bakau Resort Kota Probolinggo 3) *customer experience* berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention*, artinya *customer experience* yang konsisten yang mengutamakan kepuasan pengunjung dapat membentuk loyalitas jangka panjang.

Kata Kunci: Daya Tarik Wisata, *Customer Experience*, *Revisit Intention*, BeeJay Bakau Resort Kota Probolinggo