

“PENGARUH *EXPERIENCES* TERHADAP *TRUST* DAN *REVISIT INTENTION*” (SURVEY PADA *MILLENIAL TOURIST* YANG BERKUNJUNG KE BANYUWANGI PASCA FENOMENA KKN DESA PENARI)

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN

MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)



Muhammad Sahrulloh

2017.69.10.0024P

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

ADMINISTRASI BISNIS

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

2020

“PENGARUH *EXPERIENCES* TERHADAP *TRUST* DAN *REVISIT INTENTION*” (SURVEY PADA *MILLENIAL TOURIST* YANG BERKUNJUNG KE BANYUWANGI PASCA FENOMENA KKN DESA PENARI)

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN

MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)



Muhammad Sahrulloh

2017.69.10.0024P

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

ADMINISTRASI BISNIS

UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN

2020

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : "Pengaruh *Experience* Terhadap *Trust* Dan *Revisit Intention*" (Survey Pada *millennial tourist* yang berkunjung ke Banyuwangi pasca fenomena KKN Desa Penari)

Disusun Oleh : Muhammad Sahrulloh

NIM : 201769100024P

Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik

Jurusan : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Pemasaran

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan

di depan tim penguji

Pasuruan, 7 Agustus 2020

Menyetujui,

Kaprodi,

Pembimbing,



(Nur Ajizah, S.Sos., M.AB)

NIP.Y.0691502001

(Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB)

NIP.Y.0691103037

TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DIDEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS
YUDHARTA PASURUAN, PADA :

HARI : SELASA
TANGGAL : 11 AGUSTUS 2020
JAM : 13.00
JUDUL :PENGARUH *EXPERIENCE* TERHADAP *TRUST* DAN
REVISIT INTENTION (SURVEY PADA *MILLENIAL TOURIST*
YANG BERKUNJUNG KE BANYUWANGI PASCA
FENOMENA KKN DESA PENARI)


DINYATAKAN LULUS

MAJELIS PENGUJI

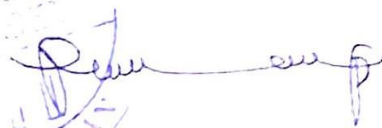
KETUA PENGUJI

ANGGOTA PENGUJI


Dr. Khoirul Huda, SH., M.Hum
NIP. Y 0690601046


Miftahul Huda, S.Sos., M.AB
NIP. Y 0691508056

MENGESAHKAN,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik


Anv. Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB
NIP. Y 0691103037

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Sahrulloh

NIM : 201769100024P

Fakultas : Ilmu Sosiasal dan Politik

Progam Studi : Administrasi Bisnis

Menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut

Pasuruan 7 Agustus 2020

Yang membuat Pernyataan,


Muhammad Sahrulloh

MOTTO

*“KURANGI REBAHAN
PERBANYAK PERUBAHAN”*

-MAERHANISME -

CURRICULUM VITAE

Nama : Muhammad Sahrulloh

NIM : 201769100024P

Tempat dan Tanggal Lahir : Pasuruan, 17 Agustus 1997

Alamat : Dusun Krajan RT 03 RW 02 Desa
Gendro Kecamatan Tututr Kabupaten
Pasuruan.

Pendidikan : ➤ SDN Gendro 02
➤ MTs Darut Taqwa 02
➤ SMK Darut Taqwa
➤ Universitas Yudharta Pasuruan

Pekerjaan : Pendamping RTLH Dinas Perumahan
dan Perumahan Kabupaten Pasuruan

Publikasi / Karya Ilmiah : -

RINGKASAN

Muhammad Sahrulloh, Progam study Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Yudharta Pasuruan, 2020. Pengaruh *Experience* terhadap *Trust* dan *Revisit Intention* (Survey pada *millenial tourism* yang berkunjung ke Banyuwangi pasca fenomena KKN Desa Penari). Pembimbing Any Urwatul Wusko S.Sos., M.AB.

Pada bulan Juli 2019 warganet Indonesia dihebohkan dengan fenomena KKN Desa Penari. *Tweet* #KKNDesaPenari adalah salah satu hashtag di Twitter yang menjadi *trending topic* bulan Juli dan Agustus 2019. Fenomena ini berdampak pada antusiasme wisatawan untuk berkunjung maupun melakukan kunjungan kembali ke beberapa pariwisata di Kabupaten Banyuwangi karena mereka ingin mengetahui apa yang selama ini masih menjadi misteri di Indonesia tentang KKN Desa Penari.

Sampel dari penelitian ini sebanyak 112 pengunjung yang data ke Banyuwangi pasca fenomena KKN Desa Penari . Teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan jebetulan. Kuesioner merupakan instrumen utama untuk pengumpulan data, dan data sekunder diperoleh dari Dinas Pariwisata Banyuwangi. Statistik Deskriptif dan PLS (*Partial Least Square*) menggunakan *software* Smart PLS 3.0 Proffesional digunakan untuk analisis data hasil penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *Experience* berpengaruh signifikan terhadap *Trust*, (2) *Experience* berpengaruh signifikan terhadap *Revisit Intention* dan (3) *Trust* berpengaruh signifikan terhadap *Revisit Intention*, temuan ini mengkonfirmasi dan memperluas teori *relationship marketing*.

Dalam meningkatkan *Revisit Intention*, Dinas Pariwisata Banyuwangi perlu meningkatkan kualitas dan kuantitas dari beberapa objek wisata yang ada di Banyuwangi, hal ini dilakukan untuk memberikan pengalaman dan kepercayaan dari wisatawan untuk dapat kembali berkunjung ke Banyuwangi.

Kata Kunci : *Experience, Trust, Revisit Intention*.

ABSTRACT

Muhammad Sahrulloh, Progam Study of the Business Administration of Yudharta University, Pasuruan, 2020. Experience influence on Trust and Revisit Intention (Survey on millennial tourism visiting Banyuwangi post phenomenon KKN Desa dancer). Supervisor Any Urwatul Wusko S. Sos., M. AB.

In July 2019 Netizen Indonesia was renown with the phenomenon of KKN Desa Penari. Tweet #KKNDesaPenari was one of the hashtags on Twitter that became a trending topic in July and August 2019. This phenomenon has an impact on the enthusiasm of tourists to visit or to make a return visit to some tourism in Banyuwangi district because they want to know what has remained a mystery in Indonesia about KKN Desa dancer.

Samples of this study as much as 112 visitors that data to Banyuwangi post the phenomenon of village dancer KKN. Accidental sampling technique, i.e. sampling techniques based on the correction. Questionnaire is the main instrument for data collection, and secondary data obtained from the Banyuwangi tourism office. Descriptive statistics and PLS (Partial Least Square) using Smart PLS 3.0 Professional software used for analysis of research result data.

The results showed that (1) Experience significant impact on the Trust, (2) Experience significant effect on Revisit Intention and (3) Trust significant impact on Revisit Intention, this finding confirms and expands relationship marketing theory.

In improving Revisit Intention, tourism office Banyuwangi need to improve the quality and quantity of some tourism objects that exist in Banyuwangi, this is done to give experience and confidence of tourists to be able to return to Banyuwangi.

Keywords: Experience, Trust, Revisit Intention.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan hidayahnya dan memberi kami kesempatan dalam menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “ Pengaruh *Experience* Terhadap *Trust* Dan *Revisit Intention* (Survey Pada Millenial Tourist Yang Berkunjung Ke Banyuwangi Pasca Fenomena KKN Desa Penari)

Penulisan ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan Program Sarjana (S1) Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Yudharta Pasuruan. Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, banyak dukungan, bimbingan bantuan serta do'a yang mengalir dari berbagai pihak. Maka dari itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kepada kedua orang tua Bapak Susilo dan Ibu Dewi Herawati yang tak henti-hentinya memberikan motivasi, nasihat, dan mendo'akan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini, Terimakasih atas segala sesuatu yang telah diberikan.
2. Romo KH. Sholeh Bahrudin selaku Pembina Yayasan Darut Taqwa dan Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Bapak Dr. Kholid Murtadlo, SE, ME selaku rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Ibu Any Urwatul Wusko, S. Sos, M. AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
5. Ibu Nur Ajizah, S. Sos, M. AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Yudharta Pasuruan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Kepada teman-teman prodi administrasi bisnis angkatan 2016 yang telah memberikan motivasi dan dukungan.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan ini, saran dan kritik sangat diperlukan untuk memperbaiki penyusunan laporan berikutnya. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Semoga amal baik dari semua pihak yang memberikan kontribusi dalam penyusunan laporan ini akan senantiasa mendapatkan limpahan pahala, berkat, rahmat dan petunjuk dari Allah SWT. Aamiin.

Hormat Kami

Muhammad Sahrulloh

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
TANDA PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
CURRICULUM VITAE	vi
RINGKASAN	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kajian Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Tourist.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Experience	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 <i>Trust</i>	23

2.1.5	Revisit Intention	Error! Bookmark not defined.
2.2	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3	Hubungan Antar Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
2.4	Model Konsep Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.5	Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III		Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Variabel dan Pengukuran.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.3.3	Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
3.4	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Teknik Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Analisis Statistik Inferensial	Error! Bookmark not defined.
3.6.3	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	Error! Bookmark not defined.
	defined.	
3.6.4	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)...	Error! Bookmark not defined.
3.6.5	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Profil Kabupaten Banyuwangi	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Profil Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Deskripsi responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Status ...	Error! Bookmark not defined.
4.1.6	Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .	Error! Bookmark not defined.
4.1.7	Deskripsi Responden berdasarkan Penghasilan / Bulan	Error! Bookmark not defined.
4.1.8	Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.9	Experience	Error! Bookmark not defined.
4.1.10	Trust.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.11	Revisit Intention	Error! Bookmark not defined.
4.2	Hasil Analisis Partial Least Square (PLS) ..	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Uji Asumsi Linieritas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Uji Kecocokan Model (<i>Goodness of Fit</i>)....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Variabel Revisit Intention (Y2)	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	Uji Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.3.5	Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>).....	Error! Bookmark not defined.
4.3.6	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.7	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>) PLS.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.

4.3.1	Pengaruh <i>Experience</i> terhadap <i>Trust</i> (H1).. Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Pengaruh <i>Experience</i> terhadap Revisit Intention (H2) Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap Revisit Intention (H3)..... Error! Bookmark not defined.
BAB V Error! Bookmark not defined.
PENUTUP Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan..... Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran..... Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN – LAMPIRAN Error! Bookmark not defined.

Daftar Tabel

Tabel 2.1. Definisi <i>Tourist</i>	9
Tabel 2.2. Definisi <i>Experience</i>	16
Tabel 2.3. Definisi <i>Trust</i>	23
Tabel 2.5. Penelitian Terdahulu	44
Tabel 3.4. Kriteria Interpretasi skor	60
Tabel 4.1. Perkembangan wisatawan	74
Tabel 4.2. Profil Responden	75
Tabel 4.10 <i>R Square</i>	89
Tabel 4.11. Averege Variance Extracted(AVE)	91
Tabel 4.12. Korelasi Variabel Laten	92
Tabel 4.13. Uji Reliabilitas Konstruk	93
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis	94

Daftar Gambar

Gambar 1.1. Gambar Grafik kunjungan	3
Gambar 1.2. Gambar <i>Tranding Topic#kkndesapenari</i>	5
Gambar 1.3. Gambar KKN Desa Penari akan dibuat film.....	6
Gambar 2.1. Gambar <i>Experience</i>	20
Gambar 2.1. Model Hipotesis	23
Gambar 2.11. Model konsep Penelitian.....	54
Gambar 2.12. Model Hipotesis	55
Gambar 3.1. Model Pengukuran Variabel <i>Experience</i>	67
Gambar 3.2 Model Pengukuran Variabel <i>Trust</i>	67
Gambar 3.3 Model Pengukuran Variabel <i>Revisit Intention</i>	68
Gambar 3.4 Model structural (<i>inner model</i>)	72
Gambar.6 Hasil outer model Variabel <i>Experience</i> (X).....	89
Gambar 4.7 Hasil outer model Variabel <i>Trust</i> (Y1)	90
Gambar 4.8 Hasil outer model Variabel <i>Trust</i> (Y2)	91
Gambar 4.9 Diagram Jalur	94