

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIORAL INTENTION  
PENGUNJUNG PANDAWA WATER WORLD**



**SKRIPSI**

**Disusun untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Persyaratan Guna  
Meraih Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**Disusun oleh:**

**ASTARI NESTI**

**F0212020**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2016**

## **ABSTRAK**

### **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIORAL INTENTION PENGUNJUNG PANDAWA WATER WORLD**

Oleh :

**ASTARI NESTI**

**F0212020**

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian pengujian hipotesis yang bertujuan untuk menguji : 1) pengaruh performance quality pada experience quality, 2) pengaruh experience quality pada perceived value, 3) pengaruh experience quality pada destination image, 4) pengaruh experience quality pada satisfaction, 5) pengaruh perceived value pada satisfaction, 6) pengaruh destination image pada satisfaction, 7) pengaruh perceived value pada behavioral intention, 8) pengaruh destination image pada behavioral intention, dan 9) pengaruh satisfaction pada behavioral intention. Penelitian ini dilakukan pada pengunjung Pandawa Water World. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan *metode purposive sampling*. Penelitian ini mengambil jumlah responden sebanyak 200 orang.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan kualitas data. Berdasarkan hasil analisis model struktural SEM dengan bantuan perangkat GeSCA, diperoleh hasil : 1) performance quality berpengaruh positif pada experience quality, 2) experience quality berpengaruh positif pada perceived value, 3) experience quality berpengaruh positif pada destination image, 4) experience quality tidak berpengaruh pada satisfaction, 5) perceived value berpengaruh positif pada satisfaction, 6) destination image berpengaruh positif pada satisfaction, 7) perceived value berpengaruh positif pada behavioral intention, 8) destination image berpengaruh positif pada behavioral intention, dan 9) satisfaction berpengaruh positif pada behavioral intention.

Keterbatasan penelitian ini meliputi jumlah sampel, obyek amatan yang terfokus pada Pandawa Water World dan wilayah amatan di sekitar kota Surakarta. Sehingga dalam penelitian selanjutnya diharapkan dapat melengkapi keterbatasan penelitian ini.

Kata kunci : performance quality, experience quality, perceived value, destination image, satisfaction, behavioral intention

## **ABSTRACT**

### **FACTORS AFFECTING BEHAVIORAL INTENTION OF PANDAWA WATER WORLD VISITOR**

**Astari Nesti**

**F0212020**

*This study included into the hypothesis testing research is intended to test: 1) the effect of performance quality on experience quality, 2) the effect of experience quality on perceived value, 3) the effect of experience quality on destination image, 4) the effect of experience quality on satisfaction, 5) the effect of perceived value on satisfaction, 6) the effect of destination image on satisfaction, 7) the effect of perceived value on behavioral intention, 8) the effect of destination image on behavioral intention, and 9) the effect of satisfaction on behavioral intention. Research was conducted on visitors Pandawa Water World. The sampling method in this research was done by using non-probability sampling by purposive sampling method. This study involving 200 respondents.*

*Validity and reliability tests was performed to ensure data quality. Based on the analysis model of structural SEM by using GeSCA program, the results find that: 1) performance quality affects positively on experience quality, 2) experience quality affects positively on perceived value, 3) experience quality affects positively on destination image, 4) experience quality not affects on satisfaction, 5) perceived value positive affects positively on satisfaction, 6) destination image affects positively on satisfaction, 7) perceived value affects positively on behavioral intention, 8) destination image affects positively on behavioral intention, and 9) satisfaction affects positively on behavioral intention.*

*Limitations of this study include the sample size, the object of observation focused on Pandawa Water World and observation area around the city of Surakarta. Thus, in further research is expected to complement the limitations of this study.*

**Keywords :** performance quality, experience quality, perceived value, destination image, satisfaction, behavioral intention

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul :  
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIORAL INTENTION  
PENGUNJUNG PANDAWA WATER WORLD**

Ditulis oleh mahasiswa :  
Astari Nesti (NIM F0212020)

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh:

Surakarta, 15 Juni 2016



Dra. Soemarjati Tjokroamidjojo, M.M

NIP : 19510809 198503 2 001

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :


### **FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIORAL INTENTION PENGUNJUNG PANDAWA WATER WORLD**


Atas nama mahasiswa : Astari Nesti (NIM F0212020)


telah diterima dengan baik oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sebelas Maret guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-  
syarat untuk memperoleh gelas Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen.

**Surakarta, Juli 2016**

Tim Penguji Skripsi

1. Drs. Mohamad Amien Gunadi, M.P. Sebagai Ketua (  )  
NIP 195610231986011001

2. Drs. Bambang Sarosa, M.Si. Sebagai Anggota (  )  
NIP 195503011985031002

3. Dra. Soemariati Tjokroamidjojo, M.M Sebagai Pembimbing (  )  
NIP 195108091985032001

Disahkan oleh

Ketua Jurusan Manajemen



Reza Rahardian, SE., M.Si.

NIP 19740609 200012 1 001

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret:

Nama : ASTARI NESTI  
NIM : F0212020  
Program Studi : MANAJEMEN  
Judul Skripsi : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
BEHAVIORAL INTENTION PENGUNJUNG PANDAWA  
WATER WORLD

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/ saduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, Juni 2016  
Mahasiswa yang menyatakan



*Astari Nesti*  
Astari Nesti  
NIM. F0212020

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras untuk (urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”.

(Al-Insyirah 6-8)

To be able to thank Allah  
For blessing is blessing within itself

(Imam Shafi'i)

“Remember that your thoughts are the primary cause of everything.”

(Rhonda Byrne, The Secret)

“Do the difficult things while they are easy and do the great things while they are small. A journey of a thousand miles must begin with a single step”

(Lao Tzu)

“No matter how your heart is grieving, if you keep on believing, the dreams that you wish will come true”

(Disney)

“To me, good marketing is a promise delivered”

(Beth Comstock)

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul penelitian **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIORAL INTENTION PENGUNJUNG PANDAWA WATER WORLD**. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sejak masapersiapan hingga akhir penyusunan skripsi ini. Secara khusus ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Dr. Hunik Sri Runing S., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Reza Rahardian, SE., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Dra. Soemarjati Tjokroamidjojo, M.M selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Arum Setyowati, SE, MM, selaku dosen pembimbing akademik yang selama ini telah memberikan bimbingan dan arahan.
5. Seluruh dosen-dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan.



6. Kedua orang tua tercinta, Bapak Chris Hapsoro dan Ibu Ariningsih terima kasih atas semua dorongan, baik materiil maupun spiritual yang tidak akan pernah sanggup penulis balas.
7. Kakakku, Anugrah Pakerti yang selalu memberikan dukungan kepada penulis selama ini.
8. Sahabat-sahabatku tercinta yang selalu memberikan semangat dan bantuan yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
9. Teman-teman angkatan Manajemen 2012 dan Manajemen A
10. Responden penelitian yang telah bersedia memberikan data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, apabila ada kata-kata yang kurang berkenan, penulis mohon maaf. Penulis juga mengharapkan kritikan dan saran yang positif agar penelitian ini bisa menjadi lebih baik dan bermanfaat.

Surakarta, Juni 2016

Astari Nesti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vi
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4. Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1. Kajian Pustaka.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1. Performance Quality.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2. Experience quality .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3. Perceived value .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4. Destination image.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5. Satisfaction.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6. Behavioral intention .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2. Posisi Studi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.3.	Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.	Hipotesis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.	Desain Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1.	Populasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2.	Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.3.	Teknik Sampling.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.	Variabel penelitian dan Definisi Operasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1.	Performance quality.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2.	Experience quality .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.3.	Perceived value .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.4.	Destination image.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.5.	Satisfaction.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.6.	Behavioral intention .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.	Instrumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.	Jenis dan Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.	Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.	Metode Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.1.	Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2.	Uji Realibilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.	Pengujian Model.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.1.	Measurement of fit model .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9.	Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.	Analisis Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.2.	Tanggapan Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.	Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1.	Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Hasil Pengujian Model.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Hasil Pengujian Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1.	Simpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.	Keterbatasan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3.	Implikasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.4.	Saran Praktis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel III.1 Goodnesss of Fit .....	34
Tabel III.2 SRMR .....	34
Tabel III.3 Z Value .....	35
Tabel IV.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel IV.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia .....	37
Tabel IV.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	37
Tabel IV.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan .....	38
Tabel IV.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Penghasilan .....	38
Tabel IV.6 Tanggapan Responden (Ambiance) .....	39
Tabel IV.7 Tanggapan Responden ( Amenities).....	40
Tabel IV.8 Tanggapan Responden (Comfort) .....	41
Tabel IV.9 Tanggapan Responden (Immersion).....	42
Tabel IV.10 Tanggapan Responden (Surprise).....	43
Tabel IV.11 Tanggapan Responden (Participation).....	44
Tabel IV.12 Tanggapan Responden (Fun) .....	45
Tabel IV.13 Tanggapan Responden (Perceived value) .....	46
Tabel IV.14 Tanggapan Responden (Destination image).....	47
Tabel IV.15 Tanggapan Responden (Satisfaction).....	48
Tabel IV.16 Tanggapan Responden (Behavioral intention) .....	49
Tabel IV.17 KMO dan Bartlett's Test.....	50
Tabel IV.18 Hasil Uji Validitas .....	51
Tabel IV.19 Hasil Uji Reliabilitas .....	53
Tabel IV.20 Hasil Measurement of Fit Model .....	54
Tabel IV.21 Hasil Model Struktural.....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 ..... **Error! Bookmark not defined.**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Data Mentah Penelitian

Lampiran 3. Uji Validitas

Lampiran 4. Uji Reliabilitas

Lampiran 5. Hasil Uji SEM