

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Harbyanto Junarta

Nomor Mahasiswa : 20171020029

Menyatakan bahwa tesis ini dengan judul: **“PENGARUH *HERITAGE IMAGE, DESTINATION IMAGE, EXPERIENTIAL QUALITY* DALAM MEMPENGARUHI *BEHAVIORAL INTENTIONS* WISATAWAN DI PANTAI KUTA MANDALIKA LOMBOK”** bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, April 2020

Materai 6000,-

Harbyanto Junarta

# MOTTO

“Ilmu itu lebih baik dari pada harta, Ilmu itu menjagamu sedangkan kamu menjaga harta. Ilmu itu hakim sedangkan harta dikendalikan hukum. Harta bisa berkurang karena penggunaan, Sedangkan ilmu akan bertambah bila digunakan”

(Ali Bin Abu Thalib)

“Berbagi itu bahagia dan bahagia itu berbagi”

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, kesehatan, dan rahmat-Nya, sehingga penulisan tesis ini bisa terselesaikan. Penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari doa, bimbingan dan dukungan berbagai pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung. Saya mengucapkan banyak terima kasih.

Tesis ini kupersembahkan untuk:

1. Terima kasih Ayah dan Ibu (Mardan dan Suaenah) yang paling saya sayangi dan senantiasa selalu memberikan nasehat, mendidik dan membesarkanku dengan penuh kasih sayang dan cinta, selalu mendukung langkah-ku dan tiada henti mendoakanku. Semua kasih sayang dan kerja kerasmu tidak akan mungkin bisa terbalaskan. Terima kasih Ayah dan Ibu.
2. Terima kasih kakak – kakaku Hendria Sukmana dan Helendia Yupita yang selalu mendoakan, mendukung dan memberi semangat kepada-ku.
3. Terima kasih Febri Andani Fatmita yang selalu memberikan dorongan dan semangat untuk selalu menyelesaikan tesis ini.
4. Terima kasih sahabatku Musoli atas semua bimbingan dan pengarahan selama penyusunan tesis ini.
5. Terima kasih untuk semua sahabatku (semeton dan batur- batur) yang tak mungkin saya sebutkan satu per satu karena terlalu banyak, saya ucapkan terima kasih karena semangat dari kalianlah sehingga Tesis ini selesai dan akhirnya saya di wisuda.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia, dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis dengan judul “Pengaruh *Heritage Image, Destination Image, Experiential Quality* Dalam Mempengaruhi *Behavioral Intentions* Wisatawan Di Pantai Kuta Mandalika Lombok” ini adalah salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata 2 (S-2) pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan tesis ini masih terdapat kekurangan, hal ini karena keterbatasan penulis. Keberhasilan penulisan karya ilmiah ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Indah Fatmawati, S.E., M.Si dan Bapak Dr. Nuryakin, SE., MM selaku dosen pembimbing 1 dan 2 yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan selama proses penyelesaian tesis ini.
2. Ibu Dr. Dra. Arni Surwanti, M.Si selaku ketua Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
3. Teman-teman di MM UMY angkatan 43 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, sukses untuk kita semua.
4. Para Dosen Program Studi Magister Manajemen yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi saya.
5. Seluruh *staff* dan bagian administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang banyak memberikan pelayanan dan dorongan bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, April 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
INTISARI .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Batasan Masalah Penelitian .....	8
C. Rumusan Masalah Penelitian .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	9
E. Manfaat Penelitian .....	10
F. Orisinalitas Penelitian .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori .....	12
1. <i>Heritage Image</i> .....	14
2. <i>Destination Image</i> .....	13
3. <i>Experiential Quality</i> .....	17
4. <i>Behavioral Intentions</i> .....	20
B. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis.....	22
C. Model Penelitian .....	30

BAB III METODE PENELITIAN .....	31
A. Pendekatan Penelitian .....	31
B. Desain Penelitian .....	31
C. Objek dan Subjek Penelitian .....	31
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	32
E. Jenis Data .....	33
F. Teknik Pengumpulan Data .....	34
G. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	35
H. Uji Kualitas Data .....	37
1. Uji Validitas .....	37
2. Uji Reliabilitas .....	38
I. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	39
1. Analisis Deskriptif .....	39
2. Hasil Analisis SEM .....	39
3. Uji Asumsi SEM .....	39
a. Uji Sampel .....	40
b. Uji Normalitas .....	40
c. Uji <i>Outliers</i> .....	40
4. Langkah-Langkah SEM .....	41
a. Pengembangan Model Teoritis .....	41
b. Pengembangan Diagram Alur ( <i>Path Diagram</i> ).....	42
c. Memilih Matrik Input dan Estimasi Model.....	42
d. Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi.....	43
e. Evaluasi Kriteria <i>Goodnes of Fit</i> .....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	50
A. Pengantar .....	50
B. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	51
C. Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	53
D. Deskripsi Data Responden .....	54
1. Rincian Pendistribusian Kuesioner .....	54
2. Karakteristik Responden .....	55
3. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian .....	63
E. Proses dan Hasil Analisis Data .....	70
1. Proses Analisis Data .....	70
2. Analisis Data <i>Struktural Equation Modeling</i> (SEM) .....	70
3. Analisis Model Struktural .....	79
4. Evaluasi Asumsi SEM .....	79
a. Evaluasi Kecukupan Jumlah Sampel .....	80

b.	Evaluasi Outliers .....	80
c.	Uji Normalitas Data .....	77
d.	Identifikasi Model Struktural .....	78
e.	Menilai Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....	79
f.	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	87
g.	Pengaruh Langsung ( <i>Direct Effect</i> ) .....	88
h.	Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Indirect Effect</i> ) .....	89
i.	Pengaruh Total Efek .....	90
j.	<i>Squad Multiple Correlation</i> (SMC) .....	91
F.	Uji Hipotesis .....	92
1.	Hasil Estimasi Model .....	92
2.	Hasil Uji Hipotesis .....	93
3.	Pembahasan .....	96
4.	Implikasi Manajerial .....	100
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN		102
A.	Kesimpulan .....	102
B.	Saran .....	102
C.	Keterbatasan Penelitian .....	103
DAFTAR PUSTAKA .....		104
LAMPIRAN .....		112



## DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Jurnal Pendukung Hipotesis Penelitian .....	23
2.2 Jurnal Pendukung Hipotesis Penelitian .....	25
2.3 Jurnal Pendukung Hipotesis Penelitian .....	28
3.1 Jawaban Skala <i>Likert</i> .....	34
3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	36
3.3 <i>Goodness Fit Index</i> .....	48
4.1 Rincian Pendistribusian Kuesioner .....	54
4.2 Hasil Uji Tabulasi Silang Usia dengan Jenis Kelamin .....	57
4.3 Hasil Uji Tabulasi Silang Usia dengan Pendidikan Terakhir .....	58
4.4 Hasil Uji Tabulasi Silang Usia dengan Pekerjaan .....	59
4.5 Hasil Uji Tabulasi Silang Usia dengan Jumlah Kunjungan .....	60
4.6 Hasil Uji Tabulasi Silang Wilayah Negara dengan Jenis Kelamin .....	60
4.7 Hasil Uji Tabulasi Silang Wilayah Negara dengan Jumlah Kunjungan..	62
4.8 Analisis Deskriptif Variabel <i>Heritage Image</i> .....	64
4.9 Analisis Deskriptif Variabel <i>Destination Image</i> .....	65
4.10 Analisis Deskriptif Variabel <i>Experiential Quality</i> .....	67
4.11 Analisis Deskriptif Variabel <i>Revisit intensions</i> .....	68
4.12 Analisis Deskriptif Variabel <i>Intention to Recommend</i> .....	69
4.13 Uji CFA Variabel <i>Heritage Image</i> .....	72
4.14 Uji CFA Variabel <i>Destination Image</i> .....	73
4.15 Uji CFA Variabel <i>Experiential Quality</i> .....	74
4.16 Uji CFA Variabel <i>Revisit Intentions</i> .....	75
4.17 Uji CFA Variabel <i>Intention to Recommend</i> .....	77
4.18 Hasi Uji Reliabilitas .....	78
4.19 Hasi Pengujian <i>Outliers</i> .....	81
4.20 Hasi Uji Normalitas .....	82
4.21 <i>Notes for Model</i> .....	83
4.22 Menilai <i>Goodness of Fit</i> .....	83

4.23 Hasi Uji Pengaruh Langsung .....	88
4.24 Hasi Uji Pengaruh Tidak Langsung .....	89
4.25 Hasi Uji Pengaruh Total .....	90
4.26 Hasi Uji <i>Squared Multiple Correlation</i> .....	91
4.27 Hasi Uji Estimasi Model .....	92
4.28 <i>Direct Effect and Indirect Effect</i> .....	95

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Grafik Proyeksi Kedatangan Menuju Mandalika .....	4
2.1 Kerangka Umum Pembentukan Citra Destinasi .....	15
2.2 Model Penelitian.....	30
4.1 Uji CFA Variabel <i>Heritage Image</i> .....	71
4.2 Uji CFA Variabel <i>Destination Image</i> .....	72
4.3 Uji CFA Variabel <i>Experiential Quality</i> .....	74
4.4 Uji CFA Variabel <i>Revisit Intentions</i> .....	75
4.5 Uji CFA Variabel <i>Intention to Recommend</i> .....	76
4.6 Analisis Full Model Setelah Uji Validitas .....	79
4.7 Nilai Batas <i>Maholonobis Distance</i> .....	80
4.8 Analisis Jalur Model Penelitian .....	87

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian .....	113
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian .....	114
Lampiran 3. Olah Data dengan AMOS 24 .....	120
Lampiran 4. Olah Data dengan SPSS 23 .....	131
Lampiran 5. Hasil Cek Turnitin .....	134

## INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk menguji model pengaruh *heritage image*, *destination image*, *experiential quality* dalam mempengaruhi *behavioral intentions* wisatawan di pantai Kuta Mandalika Lombok. Obyek dalam penelitian ini adalah pantai Kuta Mandalika Lombok, sedangkan subyek dari penelitian ini adalah wisatawan mancanegara. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 133 responden. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* dengan AMOS sebagai alat analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan *heritage image* memiliki pengaruh positif terhadap *experiential quality*, *destination image* memiliki pengaruh positif terhadap *experiential quality* dan *experiential quality* memiliki pengaruh positif terhadap *revisit intentions* dan *intention to recommend*.

**Kata kunci:** *heritage image*, *destination image*, *experiential quality*, *revisit intentions*, *intention to recommend*.

## **ABSTRACT**

*The research is conducted to examine the heritage images influence models, destination images, experiential quality in influencing the behavioral intentions of tourists in Kuta Mandalika beach Lombok. Kuta Mandalika Lombok beach is the object of this research, while the subjects of the study are foreign tourists. The Sampling is done by purposive sampling technique. The number of samples in this study were 133 respondents. The data analysis is using Structural Equation Modeling with AMOS as an analysis tool. The result of the research indicated the positive effect of heritage image toward the experiential quality, positive effect of destination image toward the experiential quality and positive effect of experiential quality toward the revisit intentions and intention to recommend.*

**Keywords:** *heritage image, destination image, experiential quality, revisit intentions, intention to recommend.*