

**ANTESEDEN MINAT BERKUNJUNG KEMBALI
WISATAWAN PADA OBJEK WISATA MAKATETE HILLS**

PERIODE 2019-2020

SKRIPSI

SOLAFIDE AUGUSTAR RUMIMPER

17042004



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE

MANADO

2021

HALAMAN JUDUL

**ANTESEDEN MINAT BERKUNJUNG KEMBALI
WISATAWAN PADA OBJEK WISATA MAKATETE HILLS**

SKRIPSI

SOLAFIDE AUGUSTAR RUMIMPER

17042004

Diajukan sebagai syarat dalam pembimbingan Skripsi pada

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik De La Salle

Manado

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

ANTESEDEN MINAT BERKUNJUNG KEMBALI WISATAWAN PADA
OBJEK WISATA MAKATETE HILLS

Solafide Augstar Rumimper

17042004

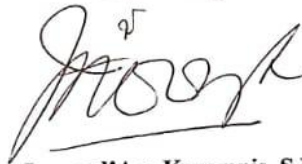
Telah Memenuhi Persyaratan Untuk Diujikan

Pembimbing I



Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si.

Pembimbing II



Merry Jeanned'Arc Korompis, S.E., M.M.

Manado, 16 Juli 2021

Fakultas Ekonomi

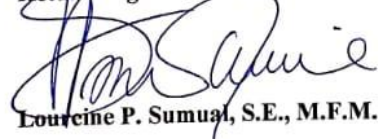
Universitas Katolik De La Salle Manado



Dekan Fakultas Ekonomi

Octavianus M.T. Muaja, S.E., M.M.

Ketua Program Studi Manajemen



Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M.

LEMBAR LEGALISIR

LEMBAR LEGALISIR

ANTESEDEN MINAT BERKUNJUNG KEMBALI WISATAWAN PADA OBJEK WISATA MAKATETE HILLS

PERIODE 2019-2020

SOLAFIDE AUGUSTAR RUMIMPER

17042004

Telah diperiksa dan dipertahankan di depan dewan penguji

Pada 22 Juli 2021

Pembimbing

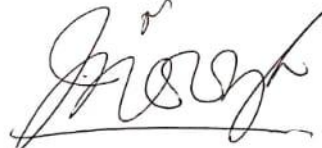
Penguji



Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si.



Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M.



Merry Jeanned'Arc Korompis, S.E., M.M.



Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M.

Skripsi ini telah diterima sebagai pemenuhan

untuk mendapatkan Gelar Sarjana

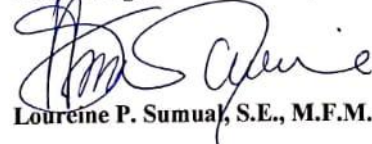
Pada 22 Juli 2021

Disetujui oleh



Octavianus M.T Muaja, S.E., M.M.

Ketua Program Studi Manajemen



Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengukur seberapa besar pengaruh “ANTESEDEN MINAT BERKUNJUNG KEMBALI WISATAWAN PADA OBJEK WISATA MAKATETE HILLS”, Anteseden merupakan variabel pendahulu dari Minat berkunjung kembali, Variabel pendahulu dari Minat berkunjung kembali yaitu Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Pengalaman Pelanggan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data kuesioner dan diproses menggunakan aplikasi statistik SPSS. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengunjung yang sudah pernah berkunjung pada tahun 2020. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Minat berkunjung Kembali, Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Berkunjung Kembali, Pengalaman Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Berkunjung Kembali. Secara simultan semua variabel independen mempengaruhi variabel Minat Berkunjung Kembali pada objek wisata Makatete Hills. (Dosen Pembimbing dalam penelitian ini, yaitu **Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si. dan Merry Jeanne Korompis, S.E., M.M.**).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Pengalaman Pelanggan, Minat Berkunjung Kembali

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze and measure how much influence “ANTECEDENTS TOURIST INTENTION TO REVISIT MAKATETE HILLS TOURIST ATTRACTION”. The antecedent is the predecessor variable of interest in revisiting, the predecessor variables of interest in revisiting are Service Quality, Price Perception and Customer Experience. This type of research is quantitative research using questionnaire data and using SPSS statistical applications. The population in this study are visitors who have been upheld in 2020. The results of this study indicate that Service Quality has a negative and insignificant, Price Perception has a positive and significant, Customer Experience has a positive and significant . Simultaneously all variables affect the Intention to Revisit Makatete Hills. (Supervising lecturers in this study, namely **Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Sc. and Merry Jeanne Korompis, S.E., M.M.**).

Keywords: Service Quality, Perception Price, Customer Experience, Intention to Revisit.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas tuntunan dan penyertaanNya yang begitu besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Katolik De La Salle Manado.

Dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini. Tak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada mereka yang memberikan semangat, dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini. Maka dari itu dengan hati yang penuh syukur, penulis ingin berterima kasih kepada:

1. Tuhan yang senantiasa membimbing dan menyertai penulis dalam melaksanakan kerja praktek dan dalam Menyusun Skripsi ini.
2. Keluarga tercinta: Ibu dan Ayah
3. Bapak Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, MSC selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Bapak Octavianus M. T Muaja S. E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.
5. Bapak Christoforus Adrie Piter Koleangan, S.E., M.M. CSCA selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.
6. Ibu Loureine Sumual, S.E., M.F.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado dan selaku Dosen Penguji 1 saat ujian skripsi.
7. Ibu Patricia Petrus, S.E., M.M. Selaku Dosen Penguji 2 saat ujian skripsi.

8. Ibu Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan masukan, arahan dan saran dalam menyelesaikan skripsi.
9. Ibu Merry Jeanne D'Arc Korompis, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan masukan, arahan dan saran dalam menyelesaikan skripsi.
10. Bapak Johannes A. Timbuleng, S.I.P., Mpub., Admin. Selaku Pembimbing Akademik yang sudah memberikan masukan dan motivasi selama ini.
11. Seluruh Dosen dan Staf di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado atas semua ilmu dan motivasi yang diberikan.
12. Kepada teman-teman Checksound, Liong, Bengky, Melinda, Olan, Vincent, Neta, Gebi yang telah mendukung dan menemani dalam Menyusun Skripsi ini.
13. Kepada teman-teman Perum Bintang Permai Sea, Untung, Andre, Its, Lex, Epot, Rival, Rivel, Come, Leo, Ayen, Enden, Beto, Ones, Epen, Indra, Eden yang selalu menemani bermain dan menghabiskan waktu bersama disaat proses penyusunan Skripsi ini.
14. Kepada bro dan sis Bro Lolong, Sis Stefi, yang selalu memberi masukan dan motivasi dalam menyusun skripsi ini.
15. Kepada teman-teman manajemen 2017 Nadya, Evelin, Vivi, jona, yang selalu berbagi saran dan masukan dalam skripsi ini.

Manado, 11 Agustus 2021



Solafide Augustar Rumimper

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ANTESEDEN MINAT BERKUNJUNG KEMBALI WISATAWAN PADA OBJEK WISATA MAKATETE HILLS

PERIODE 2019-2020

Saya yang menandatangani pernyataan ini menyatakan bahwa skripsi ini:

Benar-benar karya asli saya. Dalam skripsi ini, tidak terdapat sebagian atau keseluruhan orang lain, tulisan dan pendapat yang saya akui sebagai tulisan saya. Ketika saya menggunakan tulisan dan pendapat orang lain dengan mengutip secara implisit dan eksplisit, saya telah mengenali dan menunjukkan sumber asalnya. Jika skripsi yang saya tulis ini terbukti sebagai plagiarisme, saya akan menanggung segala konsekuensi yang diberikan kepada saya, termasuk pencabutan gelar dan sertifikat.

Manado, 11 2021



Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si.

Penguji 1, sebagai pembimbing dan anggota dewan penguji.

Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M.

Penguji 2, sebagai pembimbing dan anggota dewan penguji.

Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M.

Penguji 3, sebagai pembimbing dan anggota dewan penguji.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR LEGALISIR.....	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	x
DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan penelitian.	Error! Bookmark not defined.
1.4. Batasan penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Pertanyaan penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6. Manfaat penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pendahuluan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Destinasi wisata.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kualitas pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	Error!
Bookmark not defined.	
2.6 Persepsi Harga.....	Error! Bookmark not defined.

2.6.1	Indikator Persepsi	
	Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.7.1	Indikator Pengalaman Pelanggan.....	Error!
	Bookmark not defined.	
2.8.1	Indikator Minat Berkunjung Kembali	
	Error! Bookmark not defined.
2.9	Penelitian sebelumnya.....	Error! Bookmark not d
2.10	Kerangka konseptual.....	Error! Bookmark not de
2.11	Hipotesis.....	Error! Bookmark not c
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		Error! Bookmark not d
3.1	Jangka waktu.....	Error! Bookmark not de
3.2	Daerah dan objek penelitian.....	Error! Bookmark not de
3.3	Jenis penelitian.....	Error! Bookmark not d
3.4	Populasi, sampel, dan teknik pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not def
	3.5.1	
	Populasi.....	Error!
	Bookmark not defined.	
	3.5.2	
	Sampel.....	Error!
	Bookmark not defined.	
	3.5.3 Metode Pengambilan	
	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Jenis data yang digunakan dan sumber data.....	Error! Bookmark not defi
	3.6.1 Jenis	
	data.....	Error!
	Bookmark not defined.	
	3.6.2 Sumber	
	data.....	Error! Bookmark
	not defined.	

3.7	Metode pengumpulan data.....	Error! Bookmark not defined.
3.9	Uji validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.8	Uji Reability.....	Error! Bookmark not defined.
3.9	Metode Pengumpulan data Kuesioner.....	Error! Bookmark not defined.
	3.9.1 Skala Pengukuran	
	Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.10	Definisi Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
	3.10.1 Definisi	
	operasional.....	Error! Bookmark not defined.
	3.11 Uji asumsi klasik	
	Error! Bookmark not defined.
	3.11.1 Uji	
	normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
	3.11.2 Uji	
	Multikolinearitas.....	Error! Bookmark not defined.
	3.11.3 Uji	
	Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
	3.11.4 Analisis Linear Regresi	
	Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
	3.12 Metode Analisis	
	Data.....	Error! Bookmark not defined.
	3.12.1 Koefisien Korelasi Berganda	
	(r).....	Error! Bookmark not defined.
	3.12.2 Koefisien Determinasi Berganda	
	(r ²).....	Error! Bookmark not defined.

3.13 Uji	
Hipotesis.....	Error!
	Bookmark not defined.
3.13.1 Uji Parsial (t-	
test).....	Error! Bookmark not
	defined.
3.13.2 Uji Simultan (F-	
Test).....	Error! Bookmark not
	defined.
BAB IV HASIL DAN	
PEMBAHASAN.....	
	Error! Bookmark not
	defined.
4.1 Hasil analisis dan pembahasan.....	Error!
	Bookmark not defined.
4.1.1 Deskripsi umum pada objek penelitian.....	Error!
	Bookmark not defined.
4.1.2 Sampel dan	
Demografi.....	Error! Bookmark not
	defined.
4.2 Uji	
Validitas.....	Error!
	Bookmark not defined.
4.3 Uji	
reabilitas.....	Error!
	Bookmark not defined.
4.4 Uji asumsi	
Klasik.....	Error! Bookmark not
	defined.
4.4.1 Uji	
normalitas.....	Error!
	Bookmark not defined.

	4.4.2 Uji	
Multikolinearitas.....		Error!
	Bookmark not defined.	
	4.4.3 Uji	
Heteroskedastisitas.....		Error!
	Bookmark not defined.	
	4.5 Analisis Linear Regresi	
Berganda.....		Error! Bookmark not defined.
4.6 Koefisien Determinasi dan Korelasi Berganda.....		Error!
	Bookmark not defined.	
	4.7 Uji parsial (t-	
test).....		Error! Bookmark not
	defined.	
	4.9	
Diskusi.....		Error!
	Bookmark not defined.	
	BAB V_KESIMPULAN DAN	
REKOMENDASI.....		Error! Bookmark not defined.
	5.1	
Pendahuluan.....		Error!
	Bookmark not defined.	
	5.2 Ringkasan	
Penelitian.....		Error! Bookmark not
	defined.	
5.3 Kesimpulan masing-masing Hipotesis.....		Error!
	Bookmark not defined.	
5.4 Kesimpulan Masalah Penelitian.....		Error!
	Bookmark not defined.	
5.5 Implikasi Manajerial.....		Error!
	Bookmark not defined.	

5.6 Implikasi

Teoritis.....**Error! Bookmark not defined.**

5.7 Keterbatasan Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

5.8 Agenda Untuk Penelitian Mendatang.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR

PUSTAKA.....**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan mengenai Makatete Hills.....Error! Bookmark not defined.

Gambar 1. 2 Ulasan mengenai Makatete Hills

.....Error! Bookmark not defined.

Gambar 1. 3 Ulasan mengenai Makatete Hills

.....Error! Bookmark not defined.

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....Error! Bookmark not defined.

Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Wilayah....Error! Bookmark not defined.

Gambar 4. 2 karakteristik responden berdasarkan jenis kelaminError! Bookmark not defined.

Gambar 4. 3 karakteristik responden berdasarkan umur.Error! Bookmark not defined.

Gambar 4. 4 Normal P-P Plot Regresi.....Error! Bookmark not defined.

Gambar 4. 5 Normal Scatterplot.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tingkat Wisatawan Tahun 2019 dan 2020 Di Makatete hills ..Error!
Bookmark not defined.

Tabel 2. 1 Peneltian Terdahulu.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 2. 2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian..Error! Bookmark not defined.

Tabel 3. 1 Jangka Waktu.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 3. 2 Anggaran Penelitian.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 3. 3 Definisi Operasional.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 1 hasil uji validitas.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas..... Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 3 uji Multikolinearitas.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 4 Hasil Uji Heterokedasitas Glesjer

.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 5 Hasil Analisis Linear Berganda.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 6 Hasil uji R2.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 7 Hasil Uji T.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 8 Hasil Uji F.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Hipotesis.....Error! Bookmark not defined.

