

SKRIPSI

PENGARUH PENGALAMAN WISATAWAN TERHADAP INTENSI BERKUNJUNG KEMBALI MELALUI KEPUASAN DAN CITRA DESTINASI DI KOTA SABANG



Disusun Oleh:

**ILHAM
NIM. 200604031**

**PROGRAM STUDI ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Ilham

NIM : 200604031

Program Studi : Ilmu Ekonomi

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.***
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.***
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.***
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.***
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.***

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 25 Agustus 2025

Yang Menyatakan



(Ilham)

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Pengalaman Wisatawan Terhadap Intensi Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan dan Citra Destinasi Di Kota Sabang

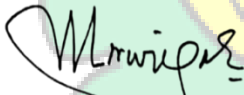
Disusun Oleh:

Ilham

NIM: 200602031

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya
telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I



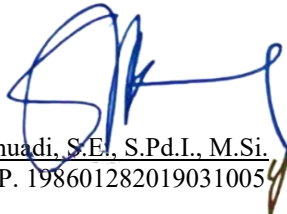
Marwiyati, S.E., M.M.,
NIP. 197404172005012002

Pembimbing II



Yulindawati, S.E., M.M.,
NIP.197907132014112002

Mengetahui,
Ketua Prodi,



Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si.
NIP. 198601282019031005

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Pengalaman Wisatawan Terhadap Intensi Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan dan Citra Destinasi Di Kota Sabang

Ilham
NIM: 200602031

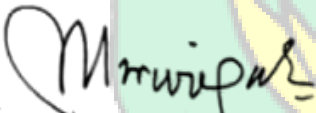
Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang Ilmu
Ekonomi

Pada Hari/Tanggal: Selasa, 19 Agustus 2025 M
25 Safar 1447 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi
Ketua Sekretaris

Ketua

Sekretaris



Marwijati, S.E., M.M.,
NIP. 197404172005012002



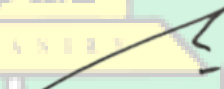
Yulindawati, S.E., M.M.,
NIP. 197907132014112002

Penguji I

Penguji II



Dr. Efendi, M.Si
NIP. 196601081997031001



Dr. Intan Qurratulaini, S.Ag., M.S.I.
NIP. 197612172009122001



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh,

Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Ilham
NIM : 200604031
Fakultas/Program Studi : Ilmu Ekonomi
E-mail : 200604031@student.ar-raniry.ac.id

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☐ Skripsi

Yang berjudul

Pengaruh Pengalaman Wisatawan Terhadap Intensi Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan dan Citra Destinasi Di Kota Sabang.

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 25 Agustus 2025

Mengetahui

Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II

Ilham
NIM. 200604031

Marwiyati, S.E., M.M.,
NIP. 197404172005012002

Yulindawati, S.E., M.M.,
NIP. 197907132014112002

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengalaman Wisatawan Terhadap Intensi Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan dan Citra Destinasi Di Kota Sabang”**. Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si. dan Uliya Azra selaku Ketua dan sekretaris Progam Studi Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Hafizh Maulana, SP., S.HI., M.E Selaku Ketua Labaratorium Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

4. Marwiyati, S.E., M.M selaku pembimbing I dan Yulindawati, S.E., M.M.. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberi saran, nasehat, bimbingan dan banyak arahan untuk menyelesaikan sripsi ini.
5. Dr. Muhammad Adnan, S.E., M.Si selaku dosen Penasehat Akademik Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
6. Seluruh dosen dan civitas akademik Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Kedua orang tua tercinta. Ayahanda dan Ibunda yang selalu memberikan kasih sayang, do'a serta dorongan moril maupun materi yang tak terhingga agar penulis memperoleh yang terbaik dan menyelesaikan studi hingga tahap akhir.
8. Untuk teman-teman seperjuangan di program Ilmu Ekonomi, khususnya untuk angkatan 2020.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan Akhir kata penulis ucapkan ribuan "Terima kasih kepada semua yang telah membantu. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian dan skripsi ini bermanfaat bagi banyak orang.

Banda Aceh, 25 Agustus 2024

Penulis,



Ilham

NIM. 200604031

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	T
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Š	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ž	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Š	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah dan ya</i>	ai
◌ُ و	<i>Fathah dan wau</i>	au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *hau-la*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ/يَ	<i>Fathah</i> dan alif atau ya	Ā
إِ/يِ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
أُ/وُ	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. Ta *Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta *marbutah* ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-atfāl/ raudatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/ alMadīnatul Munawwarah*

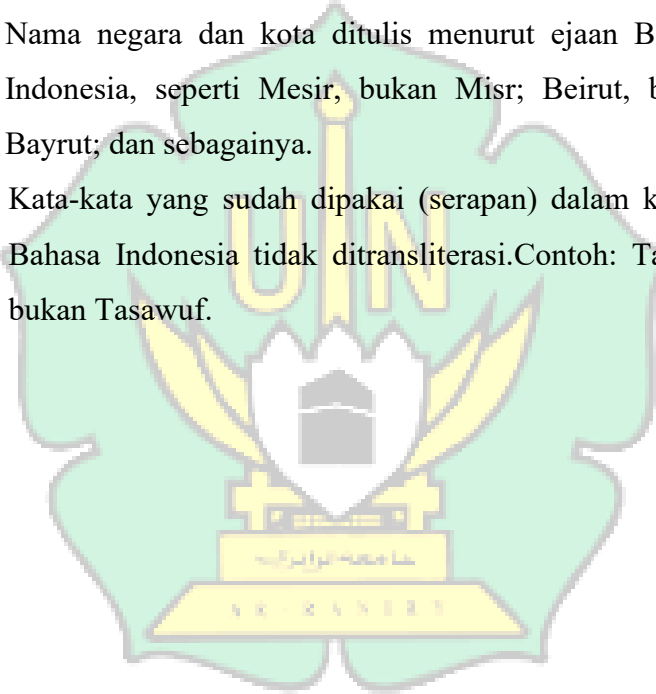
طَلْحَةُ : *Talhah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.

Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



ABSTRAK

Nama : Ilham
Nim : 200604031
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Ilmu
Ekonomi
Judul : Pengaruh Pengalaman Wisatawan
Terhadap Intensi Berkunjung Kembali
Melalui Kepuasan Dan Citra Destinasi Di
Kota Sabang
Pembimbing I : Marwiyati, S.E., M.M.,
Pembimbing II : Yulindawati, S.E., M.M.,

Destinasi wisata di Kota Sabang mampu menarik wisatawan untuk berkunjung kembali pada suatu destinasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pengalaman Wisatawan Terhadap Intensi Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan dan Citra Destinasi Di Kota Sabang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Analisis data yang digunakan dengan (PLS). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pengalaman wisatawan berpengaruh terhadap Kepuasan dan Citra Destinasi, Pengalaman wisatawan dan Kepuasan tidak berpengaruh terhadap Intensi berkunjung Kembali, Citra Destinasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan, Citra Destinasi Berpengaruh terhadap Intensi berkunjung kembali, Kepuasan tidak mampu memediasi hubungan antara pengalaman wisatawan dengan Intensi berkunjung Kembali, dan Citra Destinasi mampu memediasi hubungan antara Pengalaman wisatawan terhadap Intensi Berkunjung Kembali.

Kata Kunci : *Pengalaman Wisatawan, Intensi, Kepuasan, Citra Destinasi*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PERSETUJUAN SIDANG	ii
PENGESAHAN SIDANG.....	iii
FORM PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
TRANSLITERASI	vii
ABSTRA..	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematka Pembahasan	10
 BAB II LANDASAN TEORI	 12
2.1 Intensi Berkunjung Kembali	12
2.1.1 Pengertian Intensi Berkunjung Kembali.....	12
2.1.2 Proses Keputusan Berkunjung Wisatawan	13
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengalaman Wisatawan.....	14
2.1.4 Indikator Intensi Wisatawan Berkunjung Kembali.....	15
2.2 Pengalaman Wisatawan	16
2.2.1 Definisi Pengalaman Wisatawan	16

2.2.2 Hal-hal Yang Harus Dipertimbangkan dalam Mengemas Produk Wisata Berbasis Pengalaman	17
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengalaman Wisatawan.....	17
2.2.4 Indikator Pengalaman Wisatawan	19
2.3 Kepuasan Pengunjung (Wisatawan).....	21
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pengunjung	21
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung	21
2.3.3 Indikator Kepuasan Pengunjung	22
2.4 Citra Destinasi.....	24
2.4.1 Pengertian Citra Destinasi	24
2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Citra Destinasi	26
2.4.3 Kategori Citra Destinasi.....	27
2.4.4 Pembentukan Citra Destinasi.....	27
2.4.5 Objek Wisata Kota Sabang	29
2.5 Penelitian Terkait	31
2.6 Keterkaitan Variabel	37
2.6.1 Pengaruh Pengalaman Wisatawan Terhadap Kepuasan	37
2.6.2 Pengaruh Pengalaman Wisatawan Terhadap Citra Destinasi	38
2.6.3 Pengaruh Kepuasan Terhadap Citra Destinasi.....	39
2.6.4 Pengaruh Pengalaman Wisatawan terhadap Intensi Kunjungan Kembali.....	40
2.6.5 Pengaruh Kepuasan terhadap Intensi Kujungan Kembali	41
2.6.6 Pengaruh Citra Destinasi terhadap Intensi Kunjungan Kembali.....	43
2.6.7 Pengalaman Pariwisata mempengaruhi Intensi Kunjungan Kembali melalui Kepuasan	43
2.6.8 Pengalaman Pariwisata mempengaruhi Intensi Kunjungan Kembali melalui Citra Destinasi	44
2.7 Kerangka Berfikir.....	45

2.8 Hipotesis.....	46
--------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN 48

3.1 Jenis Penelitian.....	48
3.2 Jenis dan Sumber Data	48
3.3 Populasi dan Sampel	49
3.3.1 Populasi.....	49
3.3.2 Sampel	49
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.6 Variabel Penelitian	52
3.6.1 Klasifikasi Variabel Penelitian	52
3.6.2 Definisi Operasional Variabel	52
3.7 Model Penelitian	56
3.7.1 Model Pengukuran (Outer Model).....	57
3.7.2 Model Struktural (Inner Model)	59
3.8 Uji Hipotesis	61
3.9 Analisis Mediasi.....	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 63

4.1 Gambaran Umum Kota Sabang.....	63
4.2 Hasil Penelitian	64
4.2.1 Karakteristik Responden	64
4.3 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	77
4.3.1 Uji Validitas Konvergen (Convergent Validity).....	78
4.3.2 Uji Validitas Diskriminan (Diskriminant Validity)	81
4.3.3 Uji Reabilitas (Composite Reliability)	85
4.4 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	86
4.4.1 Coefficient Of Determinan (R^2).....	86
4.4.2 Predictive Relavance (Q^2).....	88

4.4.3 Uji Goodness Of Fit (GOF)	89
4.5 Uji Hipotesis	90
4.6 Pembahasan.....	95
4.6.1 Pengaruh Pengalaman Wisatawan (X) terhadap Kepuasan (Z ₁)	96
4.6.2 Pengaruh Pengalaman Wisatawan (X) terhadap Citra Destinasi (Z ₂)	97
4.6.3 Pengaruh Pengalaman Wisatawan (X) terhadap Intensi Berkunjung Kembali (Y)	98
4.6.4 Pengaruh Kepuasan (Z ₁) terhadap Citra Destinasi (Z ₂)	99
4.6.5 Pengaruh Kepuasan (Z ₁) terhadap Intensi Berkunjung Kembali (Y)	100
4.6.6 Pengaruh Citra Destinasi (Z ₂) terhadap Intensi Berkunjung Kembali (Y)	101
4.6.7 Pengaruh Pengalaman Wisatawan (X) terhadap Intensi Berkunjung Kembali (Y) melalui Kepuasan (Z ₁)	103
4.6.8 Pengaruh Pengalaman Wisatawan (X) terhadap Intensi Berkunjung Kembali (Y) melalui Citra Destinasi (Z ₂)	104
BAB V PENUTUP	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	110
DAFTAR LAMPIRAN	120

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kunjungan Wisatawan ke Kota Sabang	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terkait.....	33
Tabel 3. 1 Instrumen Skala Likert	51
Tabel 3. 2 Matriks Pengembangan Instrument.....	54
Tabel 4. 1 Kunjungan Wisatawan Ke Kota Sabang	64
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	65
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .	68
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	71
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan.....	73
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	75
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Konvergen - Outer Loading..	79
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Konvergen Average VarianceExtracted (Ave).....	81
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Deskriminan – Cross Loading	82
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Deskriminan Fornell-Lacker.....	84
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reabilitas (Composite Reability)	85
Tabel 4. 13 Nilai R-Squared	86
Tabel 4. 14 Nilai Predictive Relavance Q-Squared (Q2)	88
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Dengan Skema Bootstrapping.	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skema Kerangka Pemikiran	45
Gambar 3. 1 Sample Size Calculator Raosoft	50
Gambar 4. 1 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Gambar 4. 2 Persentase Responden Berdasarkan Usia	67
Gambar 4. 3 Persentase Responden Berdasarkan Domisili..	70
Gambar 4. 4 Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	72
Gambar 4. 5 Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Perkerjaan.....	74
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan Perbulan	76
Gambar 4. 7 Kerangka Outer Model Penelitian	78
Gambar 4. 8 Hasil Uji Validitas Konvergen – Outer Loading.....	80
Gambar 4. 9 Hasil Uji Bootstrapping.....	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	120
Lampiran 2 Tabulasi Data Jawaban Kuesioner 105 Responden.....	123
Lampiran 3 Hasil uji Validitas konvergen 105 responden menggunakan SmartPLS 4 yang diolah Tahun 2025	130
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Diskriminan 105 Responden menggunakan SmartPLS 4 yang diolah Tahun 2025	131
Lampiran 5 hasil uji Reabilitas 105 responden dengan menggunakan SmartPLS 4 yang diolah Tahun 2024	133
Lampiran 6 Hasil Uji Inner Model Dengan Menggunakan Smartpls 4 Yang Diolah Tahun 2025.....	134
Lampiran 7 Hasil Uji Inner Model Dengan Bootstrapping Menggunakan Smartpls 4 Yang Diolah Tahun 2025	134
Lampiran 8 Foto Kegiatan Penelitian.....	136
Lampiran 9 Screenshoot Kuesioner Penelitian.....	137
Lampiran 10 Riwayat Hidup	138

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini, negara-negara banyak mengembangkan industri pariwisata, dikarenakan industri pariwisata dapat mendongkrak pertumbuhan ekonomi suatu negara. Pariwisata berperan dalam mengurangi pengangguran, meningkatkan pendapatan dan efek pengganda di sektor lain. Indonesia memiliki potensi pariwisata yang cukup besar sebagai negara kepulauan yang sangat luas dengan wilayah yang terbentang dari Sabang sampai Mauroke. Pariwisata mengacu pada segala sesuatu yang terhubung dengan pariwisata, termasuk atraksi dan operasi obyek perusahaan yang beroperasi dalam sektor yang relevan.

Pariwisata adalah salah satu tujuan pertumbuhan ekonomi negara dan hubungan luar negeri yang luas, karena melalui pariwisata semua negara mengenal satu sama lain. Pariwisata tumbuh dan berkembang ketika frekuensi pengunjung di setiap musim tinggi. Kunjungan tinggi berlanjut ketika pengunjung lama yang pernah mengunjungi suatu destinasi wisata melakukan kunjungan ulang karena tertarik dengan situasi atau faktor tersebut yang membuat niat wisatawan untuk berkunjung kembali (Zhang et al. 2018).

Pengalaman perjalanan yang tak terlupakan atau sering disebut sebagai pengalaman wisata merupakan salah satu daya tarik berwisata untuk mengunjungi ke tempat-tempat baru.

Bahkan setelah memiliki pengalaman wisata, orang sering kembali ke tujuan wisata populer untuk menghidupkan kembali pengalaman atau menikmati suasana tempat untuk melihat yang belum pernah dirasakan sebelumnya yang signifikan dari berbasis produk ke berbasis layanan, kemudian ke ekonomi berbasis pengalaman. Anggapan ini menyatakan bahwa banyak bisnis dan organisasi menyediakan pelanggan dengan pengalaman yang akan mereka ingat (Pullman & Gross 2004; Voss et al., 2008). Salah satu unsur yang mempengaruhi persepsi wisatawan terhadap suatu destinasi adalah pengalaman mereka saat mengunjunginya (Santana et al. 2016). Penilaian pengalaman pengunjung suatu lokasi akan berpengaruh pada evaluasi destinasi secara keseluruhan, yang mempengaruhi citra destinasi (Woodside & Uebele 2002).

Selain pengalaman wisata niat untuk kembali ke suatu destinasi juga dapat dipengaruhi oleh citra destinasi dan kepuasan. Citra destinasi adalah pandangan, persepsi, ide, dan keyakinan orang tentang tempat yang pernah mereka kunjungi (Safitri & Maftukhah, 2018). Citra destinasi merupakan pilihan mengenai suatu perjalanan berdasarkan pemikiran individu berupa informasi, perasaan, dan persepsi secara keseluruhan mengenai destinasi pengalaman yang didasarkan pada tingkat kepuasan pengunjung terhadap destinasi yang dikunjungi, menurut (Wibowo et al. 2016). Dengan adanya pengalaman wisatawan maka para wisata alam akan merasa puas dan akan berkunjung kembali.

Kepuasan merupakan penilaian yang digunakan pelanggan terhadap kegiatan usaha suatu barang atau jasa yang memenuhi kebutuhan dan harapannya. Apabila tempat tersebut memberikan pengalaman yang berkesan yang membuat wisatawan nyaman, wisatawan akan melakukan perjalanan secara berulang (Maulida et al. 2019). Ketika wisatawan mendorong diri mereka sendiri melewati titik puncak dalam persepsi mereka tentang kinerja mereka sendiri, mereka akan merasakan sakit. Temuan penelitian dan peringatan yang mengerikan akan memotivasi Wisatawan, yang kemudian akan memutuskan untuk melakukan perjalanan kembali, (Piranayagam et al. 2020).

Penelitian (Dagustani et al. 2018), pengalaman pariwisata memiliki keunggulan signifikan dibandingkan destinasi tertentu. Keunggulan ini menunjukkan bahwa pengalaman wisata yang berkesan memenuhi kebutuhan indera, fisik, dan emosional sehingga mudah dihubungkan dengan persepsi wisatawan yang akan berkunjung ke suatu lokasi tertentu. Hal ini membuktikan bahwa pengalaman outdoor yang positif akan bermanfaat bagi kesehatan mental, fisik, dan emosional seseorang, sehingga memudahkan untuk terhubung dengan antisipasi traveler untuk mengunjungi destinasi tertentu.

Penelitian ini dilakukan karena adanya kesenjangan penelitian. (Piranayaan et al. 2020) menyatakan bahwa dampak pengalaman pariwisata terhadap intensi berkunjung kembali adalah signifikan. Penelitian ini menunjukkan bahwa wisatawan senang dan dapat dengan mudah memakan makanan lokal yang

membuat pengunjung merasa lebih berenergi. Sebaliknya, (Gohary et al. 2019) menyatakan bahwa dampak pengalaman wisata terhadap kepuasan tidak signifikan; hal ini didukung oleh faktor masyarakat yang tidak memberikan kontribusi kepuasan.

(Trimurti dan Nugraha 2020), citra suatu lokasi tertentu memiliki keunggulan yang signifikan terhadap waktu yang dibutuhkan untuk kembali. Menurut penelitian saat ini, minat berkunjung kembali bisa dipengaruhi oleh destinasi yang bagus semakin bagus destinasi maka semakin tinggi pula wisata ingin berkunjung kembali. Sebaliknya, (Kim dan Ghoenim 2017) menemukan bahwa citra destinasi tidak berpengaruh signifikan terhadap orang yang ingin kembali.

Pulau Sabang yang biasa dikenal dengan Pulau Weh ini terletak di titik paling barat Indonesia atau km 0 Indonesia. Terletak di Provinsi Aceh. Sabang merupakan tempat yang paling dikenal oleh wisatawan, karena Sabang memberikan keindahan baik itu wisata alam ataupun wisata bangunan yang membuat wisata terkesan dan ingin mengunjungi kembali ke Kota Sabang. Rubiah, Sealako, Klah, dan Rondo adalah beberapa pulau kecil yang mengelilingi Pulau Sabang. Dari keempatnya, Pulau Rubiah terkenal sebagai lokasi penyelaman di mana para penyelam dapat mengagumi keindahan terumbu karang, keanekaragaman ikan, dan keindahan yang diciptakan masyarakat Sabang di laut. Saat menunaikan ibadah haji ke Mekkah, umat Islam Indonesia juga menggunakan Pulau Rubiah sebagai persinggahan pada masa Hindia Belanda.

Kota Sabang juga memiliki keunikan tersendiri dimana keunikan itu membuat pengunjung menjadi penasaran dan membuat pengalaman yang indah yang dapat membuat parawisata ingin berkunjung kembali. Salah satu keunikan yang ada di Kota Sabang adalah pantai yang sangat alami, wisata bangunan yang bersejarah dan makanan yang khas. Ada beberapa pantai yang dapat di kunjungi. Namun yang sangat terkenal yaitu Pantai Sumur Tiga, Pantai Iboh, Pantai Gapang, dan Pantai Rubiah yang terkenal dengan pemandangan menawan di bawah laut.

Namun dari hasil wawancara yang di sampaikan oleh wisatawan ada beberapa fenomena yang terjadi sampai mereka merasakan tidak puas terhadap tempat wisata yang mereka kunjungi seperti kurangnya perawatan terhadap tempat wisata yang mereka kunjungi, dan kurangnya fasilitas layanan yang terdapat di wisata Kota Sabang.

Tabel 1. 1
Kunjungan Wisatawan ke Kota Sabang

No	Tahun	Jumlah
1	2021	155.253 orang
2	2022	254.048 orang
3	2023	261.489 orang
4	2024	269.863 orang

Sumber : Dispar Kota Sabang, data diolah (2024)

Dapat kita lihat dari data diatas, menunjukkan animo masyarakat untuk berwisata ke Kota Sabang cukup tinggi. Hal

itu disebabkan dari tahun ke tahun pengunjung wisatawan terus mengalami peningkatan. Oleh sebab itu Kota Sabang menjadi salah satu tempat wisata yang paling populer di Provinsi Aceh, karena Kota Sabang adalah tempat wisata yang sangat tepat untuk menghilangkan rasa jenuhnya dan mencari kesenangan oleh sebab itu kota sabang mengalami peningkatan wisata dari tahun ke tahun. Meningkatnya wisatawan ke Kota Sabang hal itu pun pasti banyak pula pengalaman wisata yang dapat dirasakan oleh wisatan yang telah berkunjung ke Kota Sabang, baik dari destinasi dan kepuasanya pariwisata selama di Kota Sabang. Dari pengalaman tersebut maka wisatawan juga bermotiwasi ingin berkunjung kembali ke Kota Sabang.

Semakin banyaknya wisatawan yang berwisata ke Kota Sabang, dijamin juga akan beragam pengalaman wisata yang tersedia bagi mereka, baik dari segi destinasi wisata ataupun lainnya. Menurut (Noerhanifati et al., 2020) penelitiannya menyimpulkan bahwa variabel citra destinasi wisata dan pengalaman wisata terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap intensi mengunjungi kembali, keberadaan citra destinasi wisata mempunyai pengaruh yang baik dan signifikan terhadap pengalaman perjalanan yang tak terlupakan, dan melalui pengalaman berwisata yang tak terlupakan terdapat pengaruh yang baik dan signifikan antara citra destinasi wisata terhadap intensi mengunjungi kembali. Menurut (Arum Sari & Najmudin, 2021) penelitiannya menyimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat berkunjung

kembali, sedangkan media sosial dan pengalaman wisatawan tidak berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali.

Menurut (Pujiastuti, 2020) penelitiannya menyimpulkan bahwa pengalaman wisatawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, kepercayaan dan niat mengunjungi kembali, kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan niat mengunjungi kembali, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat mengunjungi kembali.

Dengan permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya dan setelah melihat temuan dari penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan judul. **Pengalaman Wisatawan Terhadap Intensi Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan dan Citra Destinasi.**

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan di atas, masalah dalam penelitian ini dikemukakan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh Pengalaman Wisatawan terhadap Kepuasan di Kota Sabang ?
- 2) Bagaimana pengaruh Pengalaman Wisatawan terhadap Citra Destinasi di Kota Sabang ?
- 3) Bagaimana pengaruh Pengalaman Wisatawan terhadap Intensi Berkunjung Kembali ke kota Sabang ?
- 4) Bagaimana Kepuasan terhadap Citra Destinasi di Kota Sabang?

- 5) Bagaimana pengaruh Kepuasan terhadap Intensi Berkunjung Kembali di Kota Sabang?
- 6) Bagaimana pengaruh Citra Destinasi terhadap Intensi Berkunjung Kembali di Kota Sabang?
- 7) Bagaimana pengaruh Pengalaman Wisatawan terhadap Intensi Berkunjung Kembali ke Kota Sabang melalui Kepuasan ?
- 8) Bagaimana pengaruh Pengalaman Wisatawan terhadap Intensi Berkunjung Kembali ke Kota Sabang melalui Citra Destinasi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan bagaimana masalah telah dinyatakan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- 1) Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh Pengalaman Wisatawan terhadap Kepuasan di Kota Sabang
- 2) Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh Pengalaman Wisatawan terhadap Citra Destinasi di Kota Sabang
- 3) Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh Pengalaman Wisatawan terhadap Intensi Berkunjung Kembali ke kota Sabang.
- 4) Untuk mengetahui Bagaimana Kepuasan terhadap Citra Destinasi di Kota Sabang
- 5) Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh Kepuasan terhadap Intensi Berkunjung Kembali di Kota Sabang?

- 6) Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh Citra Destinasi terhadap Intensi Berkunjung Kembali di Kota Sabang
- 7) Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh Pengalaman Wisatawan terhadap Intensi Berkunjung Kembali ke Kota Sabang melalui Kepuasan
- 8) Untuk mengetahui Bagaimana pengaruh Pengalaman Wisatawan terhadap Intensi Berkunjung Kembali ke Kota Sabang melalui Citra Destinasi

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Mengenai pengalaman Wisatawan yang sedang mempertimbangkan untuk berkunjung kembali, penelitian ini dapat menambah referensi di bidang pariwisata. Perspektif masing-masing pembaca harus diperkaya oleh pemikiran dan pengetahuan penelitian ini. Studi ini dapat berkontribusi pada kekayaan dan keragaman penelitian Indonesia dan berfungsi sebagai titik awal bagi ilmuwan masa depan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menambah informasi wisatawan dalam meneliti pengalaman wisata. Sebagai bahan pertimbangan citra destinasi wisata untuk lebih memantapkan dan mengevaluasi strategi yang telah digunakan.

3. Manfaat Kebijakan

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan untuk dinas parawisa agar bisa membangun citra destinasi yang bisa membuat pengalaman Wisatawan yang menyenangkan.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistemika pembahasan bertujuan agar penelitian lebih teratur dan tertata sehingga memudahkan yang membaca. Berikut sistemika pembahasan dalam penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori keputusan berkunjung kembali, pengalaman Wisatawan, citra destinasi, kepuasan pengunjung, penelitian terkait, kerangka berpikir, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan metodologi yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari jenis penelitian, jenis dan sumber data, populasi, sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan sampel, variabel penelitian, model penelitian, uji hipotesis dan analisis mediasi.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi data, hasil penelitian dan pembahasan mengenai hasil analisis data.

BAB V PENUTUP

Bab ini penutup penelitian yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

