

TESIS

**KEPUASAN WISATAWAN, ANTESEDEN DAN
KONSEKUENSI: Studi Pada Wisatawan Yang Menginap Di
Homestay Desa Wisata Tembi**



JUNI FIRDAUS SIHOMBING

No. Mhs.: 155002318/PS/MM

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2017**

TESIS

**KEPUASAN WISATAWAN, ANTESEDEN DAN
KONSEKUENSI: Studi Pada Wisatawan Yang Menginap Di
Homestay Desa Wisata Tembi**



JUNI FIRDAUS SIHOMBING

No. Mhs.: 155002318/PS/MM

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2017**



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : JUNI FIRDAUS SIHOMBING
Nomor Mahasiswa : 155002318/PS/MM
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Tesis : Kepuasan Wisatawan, Anteseden dan Konsekuensi: Studi
Pada Wisatawan yang Menginap Pada Homestay Desa
Wisata Tembi

Nama Pembimbing

Tanggal

Tanda tangan

Dr. J. Ellyawati, M.M

25 April 2017



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : JUNI FIRDAUS SIHOMBING
Nomor Mahasiswa : 155002318/PS/MM
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Tesis : Kepuasan Wisatawan, Anteseden dan Konsekuensi: Studi
Pada Wisatawan yang Menginap Pada Homestay Desa Wisata
Tembi

Nama Penguji	Tanggal	Tanda Tangan
Dr. J. Ellyawati, M.M	25 April 2017	
Budi Suprpto, MBA.,Ph.D	26 /04/2017	
Mahestu Noviandra Krisjanti M. Sc. IB,PhD	25 April 2017	



Ketua Program Studi

Mahestu Noviandra Krisjanti M. Sc. IB,PhD

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sungguh menyatakan bahwa tesis yang berjudul:

Kepuasan Wisatawan, Anteseden dan Konsekuensi: Studi Pada Wisatawan Yang Menginap di Homestay Desa Wisata Tembi

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan orang lain dinyatakan secara tertulis dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari tesis ini, maka gelar dan ijazah saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 27 April 2017


Juni Firdaus Sihombing

INTISARI

Penelitian ini menganalisis tentang kepuasan wisatawan secara langsung pasca menginap di *homestay* desa wisata Tembi, Bantul, Yogyakarta. Variabel pada penelitian ini adalah tujuan wisata budaya atau atribut budaya, motivasi, loyalitas destinasi dan *word of mouth*. Jumlah sampel sebanyak 330 responden diambil dengan cara purposive sampling di *homestay* desa wisata Tembi, Bantul, Yogyakarta. Responden diminta untuk mengisi kuesioner sebelum *check out* dari *homestay*. Data yang diperoleh dianalisis dengan metode regresi sederhana dan regresi berganda menggunakan SPSS Versi 20.00. Hasil penelitian membuktikan bahwa tujuan wisata budaya/atribut budaya dengan empat faktor yaitu lokasi dan penginapan, penawaran dan informasi, daya tarik wisata umum, dan layanan setempat secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Motivasi dengan dua faktor yaitu *unfamiliarity* dan keakraban atau bersantai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, kepuasan wisatawan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas destinasi dan kepuasan wisatawan berpengaruh signifikan terhadap WOM.

Kata Kunci: Kepuasan wisatawan, Tujuan wisata budaya, Motivasi, Loyalitas destinasi dan WOM

ABSTRACT

The present research is aimed to examine the satisfaction of tourists, in direct way, after their lodging at a homestay Desa Wisata Tembi, Bantul, in Yogyakarta. Variables that are using on this research study are the tourism destination culture or the attribute of culture, the motivation, the destination loyalty, and the willing of clients to recommend it to other clients which is usually called Word of Mouth. As a sample, the research obtained 330 respondents collected by purposive sampling at the homestay Desa Wisata Tembi, Bantul, in Yogyakarta. The respondents were asked to fill out a questionnaire before checking out from the homestay. The data which were obtained are analyzed in software SPSS 20.00 by employing simple and multiple regression analysis method. The result proves that the tourism destination culture or the attribute of culture is related by four factors such as the location and the lodging, the offer and the information, the strength of general tour attraction, and the local service which is simultaneously taken as a significant influencer towards tourist satisfaction. The motivation is influenced by two factors such as unfamiliarity and familiarity or relaxing which is also simultaneously considered as a significant factor of tourist satisfaction. The tourist satisfaction has a significant effect on the destination loyalty, and also has a significant effect to the Word of Mouth.

Keywords: Tourist Satisfaction, Tourism Culture Destination, Motivation, Destination Loyalty and Word of mouth.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Kepuasan wisatawan, Anteseden dan Konsekuensi: Studi Pada Wisatawan yang Menginap di Homestay Desa Wisata Tembi”. Penulis banyak dibantu berbagai pihak dalam menyelesaikan karya tulis ini, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. J. Ellyawati, MM. sebagai dosen pembimbing atas bimbingan, kesabaran, pengertian, semangat dan nasehat beliau selama penulis menyelesaikan tesis.
2. Mahestu Noviandra Krisjanti M.Sc.IB, Ph.D dan Budi Suprpto, MBA., Ph.D. sebagai dosen penguji atas waktu, dukungan dan nasehat selama penulis menyelesaikan tesis.
3. Seluruh dosen dan staf magister manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas segala ilmu yang diberikan kepada penulis.
4. Mama dan Papa tercinta yang senantiasa memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
5. Teman-teman MM angkatan Agustus 2015, terutama buat Wilfred, Wayan, Yopa, Claudious, Bhimo, Jefri dan Suster atas segala dukungan maupun pengalaman berjuang bersama-sama dengan penulis.
6. Teman-teman gereja terutama Anri, Niko, Didu, Opan dan Sentani yang selalu memberi semangat, doa dan motivasi kepada penulis.

Semoga karya tulis yang masih jauh dari sempurna ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis menerima saran dan kritik yang membangun demi pengembangan ilmu kedepannya.

Yogyakarta, 27 April 2017

Juni Firdaus Sihombing

MOTTO

Genesis 39: 23b (KJV)

*Because the LORD was with him,
and that which he did,
the LORD made it to prosper*



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Persetujuan Penguji	iii
Pernyataan	iv
Intisari	v
Abstract	vi
Kata Pengantar	vii
Motto	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Rumus	xv
Daftar Lampiran	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10

BAB II KAJIAN TEORI

2.1 Pengertian Pariwisata	11
---------------------------------	----

2.2	Pengertian Tujuan Wisata Budaya	11
2.3	Pengertian Motivasi	13
2.3.1	Jenis Motivasi	13
2.3.2	Sifat Internal & Eksternal Motivasi	14
2.3.3	Aspek Motivasi	15
2.3.4	Motivasi Keputusan	16
2.4	Pengertian Kepuasan Wisatawan	16
2.4.1	Komponen Utama Dalam Definisi Kepuasan Pelanggan	18
2.4.2	Dampak Perbandingan Kepuasan	18
2.4.3	Tujuan dan Manfaat Kepuasan Pelanggan	19
2.4.4	Metode Mengukur Kepuasan Konsumen	19
2.5	Pengertian Loyalitas	21
2.5.1	Dimensi Loyalitas Konsumen	22
2.6	Pengertian Word Of Mouth (WOM)	22
2.6.1	Karakteristik WOM	24
2.6.2	Kekuatan WOM	26
2.7	Penelitian Terdahulu	27
2.8	Kerangka Pemikiran	28
2.9	Pengembangan Hipotesis	28

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1	Konteks Riset	32
3.1.1	Batasan Penelitian	32

3.2	Objek Penelitian	33
3.3	Variabel Penelitian	33
3.4	Definisi Operasional	33
3.5	Populasi dan Sampel	34
3.5.1	Populasi	34
3.5.2	Sampel	34
3.5.3	Teknik Sampling	34
3.6	Jenis Data Penelitian	35
3.7	Teknik Pengumpulan Data	35
3.7.1	Observasi Langsung	36
3.7.2	Kuesioner Penelitian	36
3.8	Analisis Deskriptif	37
3.9	Pengujian Instrumen Penelitian	37
3.9.1	Uji Validitas	37
3.9.2	Uji Reliabilitas	40
3.10	Analisis Data	41
3.10.1	Analisis Regresi Linear Berganda	41
3.10.2	Analisis Regresi Linear Sederhana	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Analisis Karakteristik Demografi Responden	46
4.1.1	Frekuensi Responden Berdasarkan Gender	46
4.1.2	Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	47

4.1.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	48
4.1.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Frekuensi Menginap	48
4.1.5 Frekuensi Responden Berdasarkan Asal Daerah	49
4.1.6 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	50
4.2 Pengujian Hipotesis	51
4.2.1 Pengaruh Tujuan Wisata Budaya Terhadap Kepuasan	51
4.2.2 Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan	54
4.2.3 Pengaruh Kepuasan Wisatawan Terhadap Loyalitas Destinasi	57
4.2.4 Pengaruh Kepuasan Wisatawan terhadap WOM	59
4.3 Model Riset Setelah Pengujian Hipotesis	61
4.4 Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Implikasi Manajerial	76
5.3 Keterbatasan Penelitian	77
5.3 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
Lampiran	84

DAFTAR TABEL

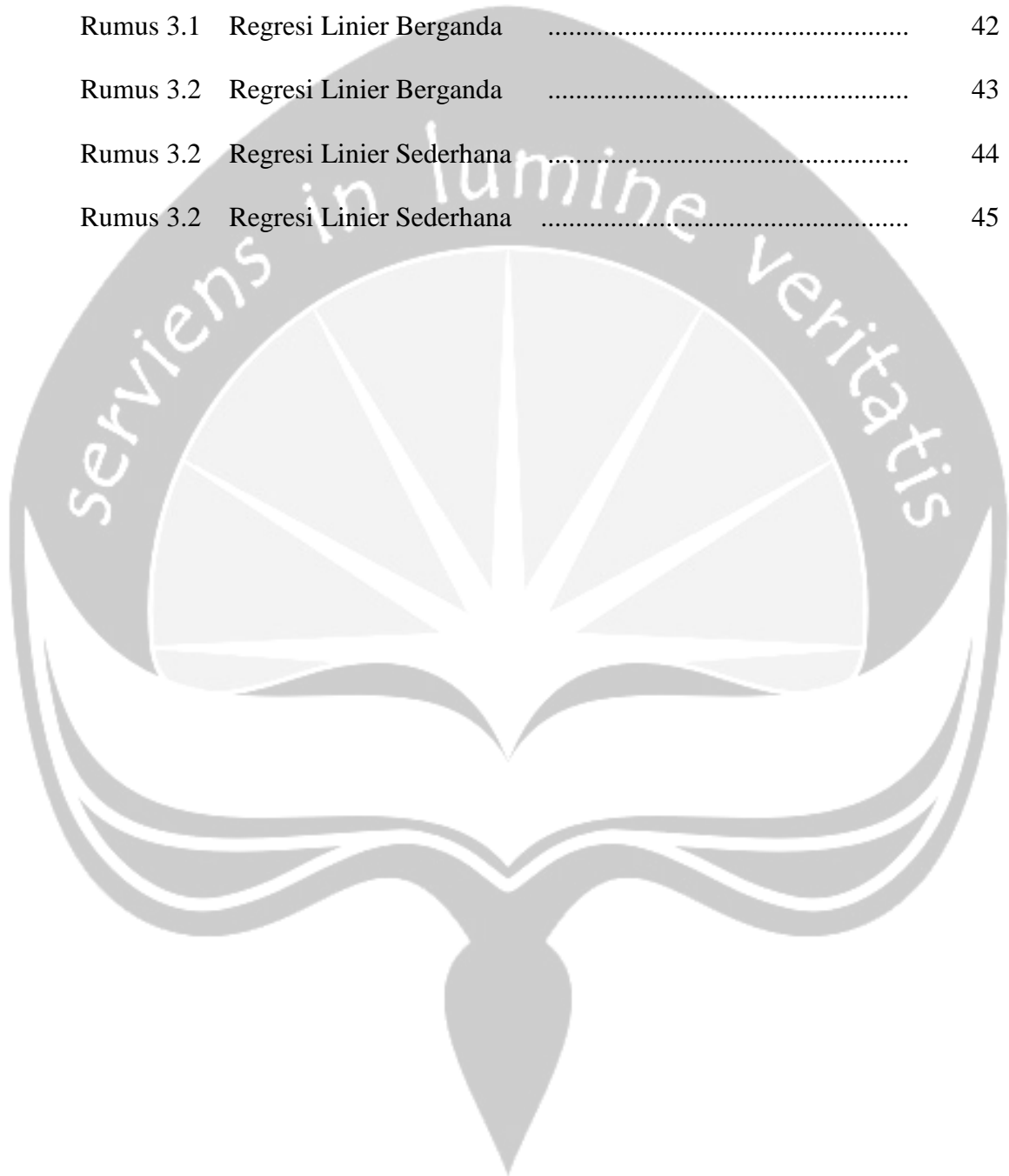
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1	Skala Penilaian Jawaban Kuesioner	37
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas	39
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.1	Frekuensi Responden Berdasarkan Gender	46
Tabel 4.2	Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3	Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 4.4	Frekuensi Responden Berdasarkan Frekuensi Menginap ...	48
Tabel 4.5	Frekuensi Responden Berdasarkan Asal daerah	49
Tabel 4.6	Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.7	Hasil Uji Signifikansi Tujuan Wisata Budaya	52
Tabel 4.8	Hasil Uji Signifikansi Motivasi	55
Tabel 4.9	Hasil Uji Signifikansi Kepuasan terhadap loyalitas destinasi	58
Tabel 4.10	Hasil Uji Signifikansi Kepuasan terhadap WOM	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara	3
Gambar 1.2 Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara	4
Gambar 2.1 Model Konseptual Penelitian	28
Gambar 3.1 Skema Pengujian Faktor Atribut Budaya	42
Gambar 3.2 Skema Pengujian Faktor Motivasi	43
Gambar 3.3 Skema Pengujian Kepuasan Terhadap Loyalitas	44
Gambar 3.4 Skema Pengujian Kepuasan Terhadap WOM	45
Gambar 4.1 Model Konseptual Penelitian Setelah Uji Hipotesis	61

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1	Regresi Linier Berganda	42
Rumus 3.2	Regresi Linier Berganda	43
Rumus 3.2	Regresi Linier Sederhana	44
Rumus 3.2	Regresi Linier Sederhana	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Keterangan Penelitian	85
Lampiran 2	Surat Ijin Penelitian	86
Lampiran 3	Kuesioner	87
Lampiran 4	Reliability Tujuan Wisata Budaya	91
Lampiran 5	Reliability Motivasi	92
Lampiran 6	Reliability Kepuasan Wisatawan	93
Lampiran 7	Reliability Loyalitas dan WOM	94
Lampiran 8	Hasil Uji Regresi Berganda Tujuan Wisata Budaya	95
Lampiran 9	Hasil Uji Regresi Berganda Motivasi	97
Lampiran 10	Hasil Uji Regresi Sederhana Loyalitas Destinasi	99
Lampiran 11	Hasil Uji Regresi Sederhana WOM	101
Lampiran 12	Tabulasi Data	103