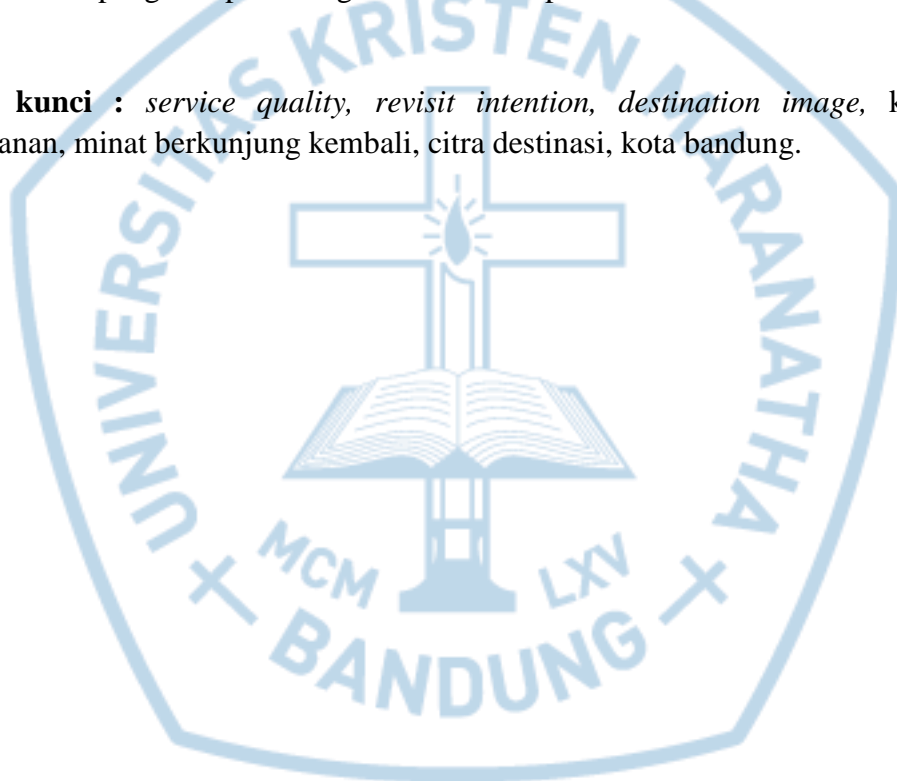


ABSTRAK

Pandemi Covid-19 membuat wisatawan asing yang berkunjung ke Indonesia termasuk Kota Bandung sangat berkurang, sehingga sektor pariwisata hanya mengandalkan wisatawan lokal saja. Sehingga faktor *service quality & destination image* menjadi penting untuk menarik wisatawan lokal. Tujuan dari penelitian ini untuk menguji pengaruh *service quality* dan *destination image* terhadap *revisit intention* pada industri pariwisata kota Bandung. Penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling* sebagai pengambilan sampel dengan metode *Purposive Sampling*. Penelitian ini digunakan kepada masyarakat Indonesia khususnya sekitaran Jabodetabek yang sudah pernah pergi ke Kota Bandung. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner yang didapat langsung dari para responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *service quality* dan *destination image* sama-sama memberikan pengaruh positif signifikan terhadap variabel *revisit intention*.

Kata kunci : *service quality, revisit intention, destination image*, kualitas pelayanan, minat berkunjung kembali, citra destinasi, kota bandung.



ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has greatly decreased foreign tourists visiting Indonesia, including the city of Bandung, so that the tourism sector only relies on local tourists. So the service quality and destination image are important factors to attract local tourists. The purpose of this study is to examine the effect of service quality and destination image on revisit intention in the tourism industry in Bandung. This study uses Non Probability Sampling as sampling. The sampling method used is purposive sampling. This research is used for Indonesian people, especially those around Jabodetabek who have been to Bandung City. The data used in this study is primary data using a questionnaire obtained directly from the respondents. The results of this study indicate that the service quality and destination image variables both have a significant positive effect on the revisit intention variable.

Keywords: service quality, revisit intention, destination image, service quality, interest in returning, destination image, Bandung city.



DAFTAR ISI

DRAFT TUGAS AKHIR.....	1
KATA PENGANTAR.....	6
ABSTRAK	8
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR TABEL.....	13
DAFTAR GAMBAR	14
BAB I	15
PENDAHULUAN.....	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Identifikasi Masalah	20
1.3 Tujuan Penelitian	20
1.4 Kegunaan Penelitian.....	20
LANDASAN TEORI	22
2.1 Kajian Pustaka.....	22
2.1.1 Definisi Pemasaran.....	22
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	23
2.1.3 Pemasaran Jasa.....	25
2.1.4 Destinasi Wisata.....	31
2.1.5 Perilaku konsumen.....	32
2.2 Tabel Riset Empiris.....	34
2.2 KerangkamTeori	36
2.4 Hipotesis Penelitian.....	38
METODEiPENELITIAN.....	39
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Data, dan Ukuran Sampel	39
1. Populasi.....	39
2. Sampel.....	39
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3. Jenis dan Sumber Data.....	40
3.4 Metode Pengumpulan data.....	42
a) Uji Validitas	43

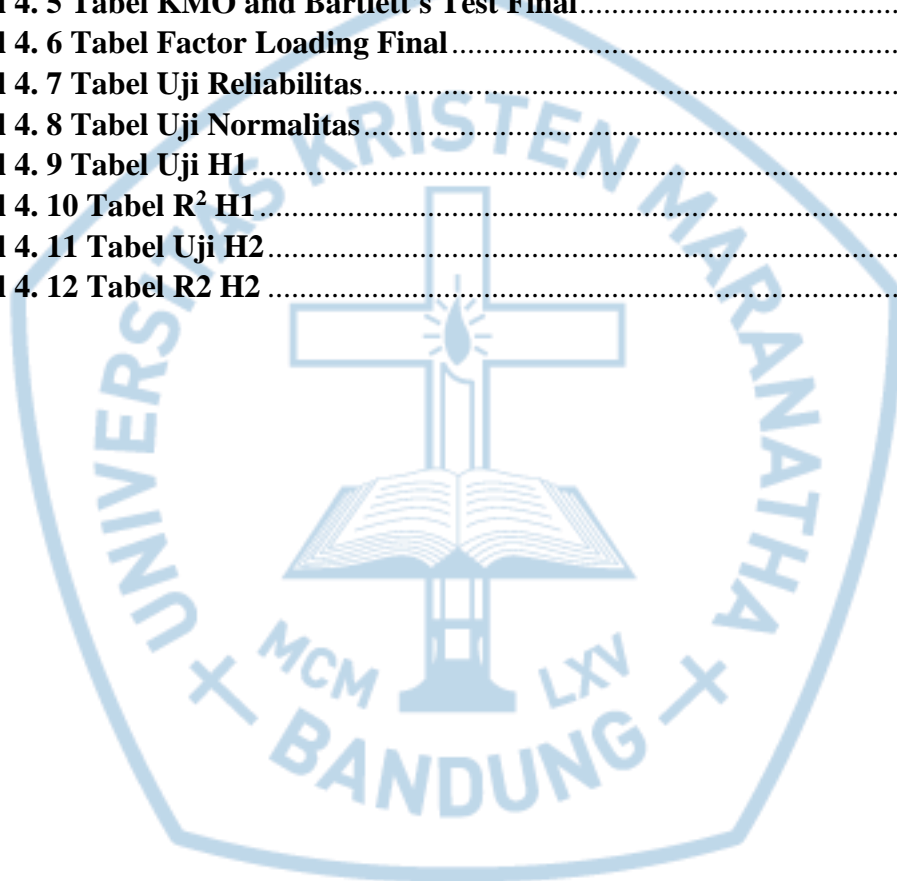
b) Uji Reliabilitas	44
c) Uji Normalitas	44
Uji Regresi linear berganda.....	45
Uji Parsial (t)	46
3.8 Uji R ² atau uji determinasi	46
BAB IV	48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.2 Uji Pendahuluan	50
4.1.2.2. Uji Reliabilitas.....	53
4.1.3 Uji Normalitas	54
4.1.4. Uji Regresi Linier Berganda	55
Uji Hipotesis 1.....	57
4.1.4.2 Uji H2 : Pengaruh <i>Destination image</i> terhadap <i>Revisit intention</i> Kota Bandung	57
Uji Hipotesis 2.....	58
KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1. Kesimpulan.....	59
5.2. Implikasi Manajerial	59
5.3. Keterbatasan Penelitian	60
5.4. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	69
LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	69
LAMPIRAN II HASIL KUESIONER PENELITIAN.....	70
LAMPIRAN HASIL DATA SPSS	86
Gambaran Profile Usia Responden	86
Uji Validitas Awal.....	87
Uji Validitas Awal (Factor Loading)	87
Uji Validitas akhir	88
Uji Validitas Akhir (Factor Loading).....	88
Uji Reliabilitas.....	89
Uji Normalitas	89

Uji H1	90
Model Summary ^b	90
Uji H2	91
Model Summary ^b	91
Daftar Riwayat Hidup Penulis.....	92
Data pribadi	92



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel (DOV).....	41
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	43
Tabel 4. 1 Tabel Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4. 2 Tabel Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan.....	48
Tabel 4. 3 Tabel KMO and Bartlett's Test.....	49
Tabel 4. 4 Tabel Factor Loading.....	49
Tabel 4. 5 Tabel KMO and Bartlett's Test Final.....	50
Tabel 4. 6 Tabel Factor Loading Final.....	51
Tabel 4. 7 Tabel Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4. 8 Tabel Uji Normalitas.....	53
Tabel 4. 9 Tabel Uji H1.....	55
Tabel 4. 10 Tabel R ² H1.....	55
Tabel 4. 11 Tabel Uji H2.....	56
Tabel 4. 12 Tabel R ² H2.....	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1Kerangka Teori	35
Gambar 2. 2Kerangka Pemikiran	36
Gambar 2. 3Model Penelitian	37

