

TUGAS AKHIR
PENGARUH *DESTINATION IMAGE* DAN *CONSUMER EXPERIENCE* TERHADAP *DESTINATION INTENTION* MELALUI *DESTINATION SATISFACTION* PADA MARVELL CITY MALL di SURABAYA

**Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu**

Oleh:

NAMA : MICHAEL SANTOSO

NPM : 01120130012



**Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Pelita Harapan
Surabaya
2016**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS
AKHIR**

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Michael Santoso

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120130012

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul
"PENGARUH *DESTINATION IMAGE* DAN *CONSUMER EXPERIENCE* TERHADAP *DESTINATION INTENTION* MELALUI *DESTINATION SATISFACTION* PADA MARVELL CITY MALL di SURABAYA "
adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku-buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 12 - Agustus 2016

Yang membuat pernyataan



(Michael Santoso)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

PENGARUH *DESTINATION IMAGE* DAN *CONSUMER EXPERIENCE* TERHADAP *DESTINATION INTENTION* MELALUI *DESTINATION SATISFACTION* PADA MARVELL CITY MALL di SURABAYA

Oleh:

Nama : Michael Santoso
NPM : 01120130012
Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 11 Agustus 2016

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Dr. Ronald, S.T., M.M.

Co-Pembimbing/Supervisor

Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M.

Ketua Jurusan Manajemen

Amelia S.E., RFP-I., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Ronald, S.T., M.M.



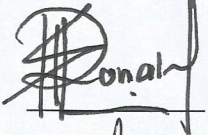

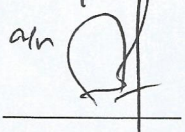
**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada Kamis, 15 September 2016 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama :

Nama : Michael Santoso
NPM : 01120130012
Jurusan : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“PENGARUH *DESTINATION IMAGE* DAN *CONSUMER EXPERIENCE* TERHADAP *DESTINATION INTENTION* MELALUI *DESTINATION SATISFACTION* PADA MARVELL CITY MALL di SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji :	Status	Tanda tangan
Dr. Ronald, S.T., M.M.	, sebagai Ketua	
Amelia S.E., RFP-I., M.M.	, sebagai Penguji	
Dr. Yolanda Soedibyo S.T., M.M.	, sebagai Penguji	

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin memanjatkan syukur dan terima kasih yang luar biasa atas kasih dan karunia Tuhan Allah Bapa yang selama ini senantiasa membimbing dan menuntun setiap langkah yang dicapai oleh penulis hingga akhirnya penulis diberi kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin sekali memberikan ucapan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Dr.Ronald Suryaputra ST. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya dan selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak meluangkan waktu, pemikiran, nasihat, saran - saran dan banyak hal lainnya untuk membantu proses pengerjaan penelitian ini.
2. Bapak Yanuar Dananjaya, B.sc, M.M, selaku dosen pembimbing anggota yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Bu Amelia,S.E, RFP-I, M.M. selaku ketua jurusan manajemen UPH Surabaya yang telah banyak memberikan perhatian dan pemikiran agar penulisan penelitian ini bisa menjadi lebih baik.
4. Para staff pengajar Program Pra Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah memberikan ilmu-ilmu melalui suatu kegiatan belajar-mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik sehingga diharapkan berguna bagi penulis setelah lulus nanti.

5. Para staff administrasi Program Pra Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.
6. Para responden, khususnya para rekan – rekan dari penulis yang turut membantu menyebarkan kuesioner.
7. Orang tua khususnya Papa dan Mama dan saudara – saudara yang telah banyak membantu dan berdoa untuk kelancaran penulis dalam menyelesaikan tugas-tugas terutama penelitian tugas akhir ini, serta mendukung sepenuhnya agar penulis mampu mewujudkan harapan dan cita-citanya untuk membahagiakan keluarga ini ke depannya setelah lulus dari Universitas Pelita Harapan Surabaya.
8. Teman-teman mahasiswa seperjuangan serta relasi-relasi yang selama ini berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah saling mendukung dan mendoakan agar dapat bersama-sama lulus dengan bangga dan membawa keharuman nama baik Universitas Pelita Harapan Surabaya.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Allah Bapa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 15 September 2016

Michael Santoso

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pembatasan Masalah	8
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Manfaat Teoritis	9
1.5.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 <i>Customer Experience</i>	12
2.1.2 <i>Destination Image</i>	13
2.1.3 <i>Destination Satisfaction</i>	15
2.1.4 <i>Destination Intention</i>	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Pengembangan Hipotesis	20
2.4 Model Penelitian	23
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Populasi Dan Sampel	26

3.2.1 Populasi.....	26
3.2.2 Sampel.....	26
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
3.5 Metode Analisis Data.....	32
3.5.1 Pengolahan Data	32
3.5.2 Pengujian Hipotesis	33
3.5.3 Uji Reabilitas	43
BAB IV ANALISIS DATA.....	44
4.1 Gambaran Umum Marvell City Mall Surabaya.....	44
4.1.1 Company Profil.....	44
4.1.2 Responden.....	46
4.2 Analisis Data.....	48
4.2.1 Statistik Deskriptif	48
4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data	55
4.2.2.1 Evaluasi Normalitas Data	57
4.2.2.2 Evaluasi Outliers	59
4.2.2.3 Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i>	62
4.2.2.4 Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>).....	62
4.2.2.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	62
4.2.2.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen.....	64
4.2.2.5 Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i>	68
4.2.2.6 Pengujian Terhadap Nilai Residual	72
4.2.2.7 Uji <i>Reliability</i>	72
4.2.3 Hasil Pengujian Hipotesis	74
4.2.3.1 Pengujian Hipotesis 1	74
4.2.3.2 Pengujian Hipotesis 2	74
4.2.3.3 Pengujian Hipotesis 3	75
4.2.3.4 Pengujian Hipotesis 4	76
4.2.3.5 Pengujian Hipotesis 5	77
4.3 Pembahasan.....	78

BAB V KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	87
5.1 Ringkasan Penelitian.....	87
5.2 Kesimpulan	88
5.2.1 Kesimpulan Atas Hipotesis.....	88
5.2.1.1 <u>Pengaruh <i>Consumer Experience</i> terhadap <i>Destination satisfaction</i></u>	88
5.2.1.2 <u>Pengaruh <i>Destination Image</i> terhadap <i>Destination Satisfaction</i></u>	89
5.2.1.3 <u>Pengaruh <i>Destination Satisfaction</i> terhadap <i>Destination Intention</i></u>	90
5.2.1.4 <u>Pengaruh <i>Destination Image</i> terhadap <i>Destination Intention</i>..</u>	91
5.2.1.5 <u>Pengaruh <i>Consumer Experience</i> Terhadap <i>Destination Intention</i></u>	92
5.2.2 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian	92
5.3 Implikasi	93
5.3.1 Implikasi Teoritis	93
5.3.2 Implikasi Manajerial	96
5.4 Penelitian Yang Akan Datang.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN A	A-1
LAMPIRAN B	B-1
LAMPIRAN C	C-1

DAFTAR TABEL

BAB I	
1.1 Daftar Superblock di Surabaya	3
BAB III	
3.1 Desain Inti Kuesioner.....	29
3.2 <u>Definisi Operasional Variabel</u>	31
3.3 Keterangan Dimensi Konstruk.....	36
3.4 Keterangan Hubungan Konstruk.....	37
3.5 Hasil Konversi Ke Dalam Persamaan Model Pengukuran	38
3.6 <i>Goodness of Fit Index</i>	42
BAB IV	
4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	46
4.2 Statistik Deskriptif	49
4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	50
4.4 Rata-rata Setiap Variabel	50
4.5 <u>Distribusi Frekuensi Item-Item Indikator <i>Destination Image</i></u>	51
4.6 <u>Distribusi Frekuensi Item-Item Indikator <i>Consumer Experience</i></u>	52
4.7 <u>Distribusi Frekuensi Item-Item Indikator <i>Destination Satisfaction</i></u>	53
4.8 <u>Distribusi Frekuensi Item-Item Indikator <i>Destination Intention</i></u>	54
4.9 Indeks Pengujian Kelayakan Model.....	57
4.10 Hasil Uji Normalitas Data.....	58
4.11 Statistik Deskriptif <i>Z-Score</i>	60
4.12 <i>Mahalanobis Distance</i>	61
4.13 Nilai Faktor Loading Konstruk Eksogen	63
4.14 Uji Bobot Faktor Konstruk Eksogen.....	64
4.15 Uji Bobot Faktor Konstruk Endogen	66
4.16 Nilai Faktor <i>Loading</i> Konstruk Endogen.....	67
4.17 Indeks Pengujian Kelayakan <i>Structural Equation Model (SEM)</i>	70
4.18 <i>Regression Weight Full Structural Model</i>	71
4.19 Hasil <i>Standard Loading Data</i>	73
4.20 Hasil Uji Hipotesis	77
4.21 <i>Destination Image</i>	81
4.22 <i>Consumer Experience</i>	83
4.23 <i>Destination Satisfaction</i>	85
BAB V	
5.1 Implikasi Teoritis	95
5.2 Implikasi Manajerial	97

DAFTAR GAMBAR**BAB I**

1.1 GDP Indonesia Tahun 2006-2014.....	1
--	---

BAB II

2.1 Model Penelitian	23
----------------------------	----

BAB III

3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	35
--	----

BAB IV

4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
--	----

4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	47
---	----

4.3 <i>Confirmatory Analysis Exogenous</i>	62
--	----

4.4 <i>Confirmatory Analysis Endogenous</i>	65
---	----

4.5 <i>Full Structural Equation Model</i>	68
---	----