

**PENGARUH PENGALAMAN WISATAWAN TERHADAP  
INTENSI KUNJUNGAN KEMBALI SAAT PANDEMI  
COVID-19 DI LEMBANG PARK & ZOO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
dalam menyelesaikan Program Strata 1  
Program Studi – Studi Destinasi Pariwisata  
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Oleh:

**JULIAN NATHANAEL NURHADI**

**201822534**

PROGRAM STUDI (S1) - STUDI DESTINASI PARIWISATA

JURUSAN KEPARIWISATAAN

**POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**

**2022**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR /PROYEK AKHIR

PENGARUH PENGALAMAN WISATAWAN TERHADAP INTENSI KUNJUNGAN  
KEMBALI SAAT PANDEMI COVID-19 DI LEMBANG PARK & ZOO

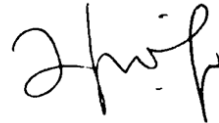
NAMA : JULIAN NATHANAEL  
NIM : 201822534  
JURUSAN : KEPARIWISATAAN  
PROGRAM STUDI : STUDI DESTINASI PARIWISATA

Pembimbing Utama,



R. Wisnu Rahtomo, S.Sos., MM.  
NIP. 196608131991031001

Pembimbing Pendamping,



Dra. Zulhelfa, M.Hum.  
NIP. 196407241994032001

Bandung, 23 September 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,

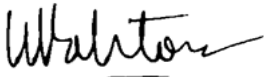
**Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM., CHRMP.**  
NIP. 19740714 200605 1 001

## LEMBAR PENGESAHAN (setelah sidang dan revisi)

PENGARUH PENGALAMAN WISATAWAN TERHADAP INTENSI KUNJUNGAN KEMBALI SAAT PANDEMI  
COVID-19 DI LEMBANG PARK & ZOO

NAMA : JULIAN NATHANAEL NURHADI  
NIM : 201822534  
PROGRAM STUDI : STUDI DESTINASI PARIWISATA

Pembimbing Utama,



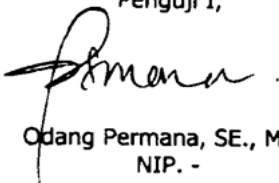
R. Wisnu Rahtomo, S.Sos., M.M.  
NIP. 196608131991031001

Pembimbing Pendamping,



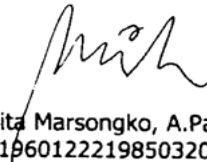
Dra. Zulhelfa, M.Hum.  
NIP. 196407241994032001

Penguji I,



Odang Permana, SE., M.E  
NIP. -

Penguji II,



Eka Paramita Marsongko, A.Par., M.Sc.  
NIP. 196012221985032001

Bandung, 7 November 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

**Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHRMP.**  
19730723 199503 2 001

**Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc**  
NIP. 19710506 199803 1 001

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : JULIAN NATHANAEL NURHADI  
Tempat/Tanggal Lahir : JAKARTA, 18 JANUARI 2000  
NIM : 201822534  
Program Studi : STUDI DESTINASI PARIWISATA  
Jurusan : KEPARIWISATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:  
PENGARUH PENGALAMAN WISATAWAN TERHADAP INTENSI KUNJUNGAN  
KEMBALI SAAT PANDEMI COVID-19 DI LEMBANG PARK & ZOO  
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 16 SEPTEMBER 2022

Yang membuat pernyataan,

  
D3AJX918192575

JULIAN NATHANAEL N.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang dengan kuasa dan penyertaan-Nya, membimbing peneliti dalam menyusun skripsi dengan judul “Pengaruh Pengalaman Wisatawan Terhadap Intensi Kunjungan Kembali Saat Pandemi Covid-19 di Lembang Park & Zoo”. Peneliti secara khusus ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom S.Sos., M.Sc., selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung
2. Ibu Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par.,CHRMP., selaku Kabag. Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung
3. Ibu Endah Trihayuningtyas, S.Sos., MM. Par., selaku Ketua Jurusan Kepariwisata dan Ketua Program Studi SDP
4. Bapak R. Wisnu Rahtomo, S.Sos., MM., selaku Dosen Pembimbing I
5. Ibu Dra. Zulhelfa, M.Hum., selaku Dosen Pembimbing II
6. Manajemen Lembang Park & Zoo yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian.
7. Orang tua peneliti, Papi Harbani dan Mami Axiang yang paling berjasa dalam hidup peneliti, yang telah menyekolahkan peneliti di Politeknik Pariwisata NHI Bandung, membimbing dan mendidik dengan sabar, membangun karakter, dan menyemangati sehingga peneliti dapat menyelesaikan apa yang dimulai; serta Jordan yang telah mendukung peneliti untuk tetap berpikir positif.
8. Teman-teman SDP 2018 yang telah membantu peneliti dalam menjalankan kuliah.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini dapat terus dikembangkan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan untuk menyempurnakan skripsi ini.

Bandung, September 2022

Peneliti

## ABSTRAK

Pandemi Covid-19 yang melanda global berdampak secara multi-sektoral. Salah satu yang terdampak secara signifikan adalah sektor pariwisata. Lembang Park & Zoo sebagai destinasi wisata yang baru merintis harus berhadapan dengan tantangan pandemi tersebut. Beberapa strategi telah berhasil dilakukan dalam menghadapi pandemi Covid-19, antara lain: (1) Menerapkan protokol kesehatan bagi wisatawan maupun karyawan Lembang Park & Zoo; (2) Memanfaatkan masa pandemi untuk membiakan satwa (*breeding*); serta (3) Memanfaatkan media sosial untuk menjaga eksistensi Lembang Park & Zoo. Namun dalam pelaksanaan kegiatan wisata saat pandemi Covid-19, pengalaman wisatawan dapat berubah seiring berubahnya tren perjalanan domestik. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh pengalaman wisatawan terhadap intensi kunjungan kembali di Lembang Park & Zoo saat pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terkait tiga variabel yang diteliti, wisatawan merasakan pengalaman berwisata yang baik namun harus didukung dengan produk wisata yang baik juga oleh Lembang Park & Zoo sehingga wisatawan tersebut terdorong untuk berkunjung kembali.

**Kata Kunci:** Pengalaman Wisatawan; Produk Wisata; Intensi Kunjungan Kembali; Kebun Binatang

## **ABSTRACT**

*The global Covid-19 pandemic has had a multi-sectoral impact. One, that is significantly impacted is the tourism sector. Lembang Park & Zoo as a new pioneering tourist destination must face the challenges of the pandemic. Several strategies have been successfully implemented in dealing with the Covid-19 pandemic, including: (1) Implementing health protocols for tourists and employees of Lembang Park & Zoo; (2) Breeded animals during pandemic period; and (3) Utilized social media to maintain the existence of Lembang Park & Zoo. However, in carrying out tourism activities during the Covid-19 pandemic, the tourist experience may change as domestic travel trends change. The purpose of this study was to see the effect of tourist experiences on the intensity of return visits at Lembang Park & Zoo during the Covid-19 pandemic. This study uses a descriptive and quantitative approach by distributing questionnaires. The results of this study indicate that the three related variables studied, tourists feel a memorable tourism experience but it must be supported by good tourism products also, so that tourists are encouraged to visit Lembang Park & Zoo again.*

**Keywords:** *Tourist Experience; Tourism Product; Return Intention; Zoo*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN MAHASISWA .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I – PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Keterbatasan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II – TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
A. Kajian Teori .....	7
B. Penelitian Terdahulu .....	23
C. Kerangka Pemikiran.....	26
D. Hipotesis Penelitian .....	26
<b>BAB III – METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
A. Desain penelitian .....	28
B. Obyek penelitian .....	28
C. Populasi dan sampel.....	28
D. Metode pengumpulan data .....	31
E. Definisi operasional variabel .....	31
F. Analisis data.....	38
<b>BAB IV – HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Hasil penelitian .....	47
B. Pembahasan.....	65
<b>BAB V – SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
A. Simpulan .....	70
B. Implikasi .....	70
C. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>



LAMPIRAN 1.....	75
KUESIONER PENELITIAN .....	75
LAMPIRAN 2.....	85
HASIL VALIDITAS .....	85
LAMPIRAN 3.....	102
HASIL INPUT KUESIONER .....	102
LAMPIRAN 4.....	117
HASIL OLAH DATA MENGGUNAKAN SUCCESIVE INTERVAL.....	117
LAMPIRAN 5.....	126
HASIL DOKUMENTASI .....	126
LAMPIRAN 6.....	130
BIODATA PENELITI .....	130
LAMPIRAN 7.....	132
HASIL UJI PLAGIARISME .....	132

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Maksud kunjungan wisatawan domestik .....	2
Gambar 2. Alur pelayanan daya tarik wisata .....	20
Gambar 3. Kerangka pemikiran .....	26
Gambar 4. Logo Lembang Park & Zoo .....	47
Gambar 5. Aktivitas feeding .....	49
Gambar 6. Aktivitas penyewaan perahu bebek.....	50
Gambar 7. Penyewaan skuter elektrik .....	51
Gambar 8. Gift shop.....	51
Gambar 9. Tempat cuci tangan .....	53
Gambar 10. Profil responden berdasarkan jenis kelamin .....	54
Gambar 11. Profil wisatawan berdasarkan usia .....	54
Gambar 12. Profil responden berdasarkan pekerjaan .....	55
Gambar 13. Profil wisatawan berdasarkan domisili .....	56
Gambar 14. Profil wisatawan berdasarkan moda transportasi.....	56
Gambar 15. Profil wisatawan berdasarkan pendapatan perbulan .....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Memorable Tourism Experience Scale.....	9
Tabel 2. Panduan umum CHSE bagi pengelola wisata.....	17
Tabel 3. Penerapan protokol kesehatan pengunjung.....	21
Tabel 4. Penelitian terdahulu .....	24
Tabel 5. Kategori responden .....	30
Tabel 6. Skala pengukuran kuesioner .....	31
Tabel 7. Matriks Operasional Variabel Y .....	32
Tabel 8. Matriks Operasional Variabel X <sub>1</sub> .....	32
Tabel 9. Matriks Operasional Variabel X <sub>2</sub> .....	35
Tabel 10. Daftar pertanyaan variabel X <sub>2</sub> .....	36
Tabel 11. Hasil Uji Validitas Variabel X <sub>1</sub> , X <sub>2</sub> dan Y.....	39
Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 13. Syarat penggunaan statistik inferensial.....	43
Tabel 14. Uji Normalitas.....	43
Tabel 15. Kategori pengukuran variabel.....	46
Tabel 17. Tanggapan Wisatawan terhadap Variabel Produk Wisata.....	58
Tabel 18. Tanggapan Wisatawan terhadap MTE.....	61
Tabel 19. Uji Regresi Linear Berganda .....	65
Tabel 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	67
Tabel 21 Hasil Uji t.....	68
Tabel 22 Hasil Uji F.....	69

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik (BPS). (2021). Maksud Kunjungan Wisatawan Nusantara Melakukan Perjalanan Tahun 2020. Diakses dari <https://www.bps.go.id/subject/16/pariwisata.html>
- Cronin & Taylor. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. Journal of Marketing.
- Ghozali. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, et al., (2014). *Multivariate Data Analysis*, New International Edition., New Jersey: Pearson
- Jamaludin, et.al. (2012). *Examining Structural Relationship Between Destination Image, Tourist Satisfaction and Destination Loyalty*. International Journal of Independent Research and Studies.
- Kemendparekraf/Baparekraf. (2021, Agustus 18). Tren Pariwisata Indonesia di Tengah Pandemi. [Unggahan Artikel]. Diakses dari <https://www.kemendparekraf.go.id/ragam-pariwisata/Tren-Pariwisata-Indonesia-di-Tengah-Pandemi>
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2020). Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Daya Tarik Wisata.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19).
- Kim et.al, (2012). *Development of a Scale to Measure Memorable Tourism Experiences*. Journal of Travel Research. Volume 51 (1), 12-25.
- Magribi. (2004). Pengaruh Aksesibilitas Fisik Terhadap Pembangunan di Pedesaan: Kasus Perdesaan di Kawasan Pengembangan Ekonomi Terpadu Bukari – Sulawesi Tenggara. Universitas Gadjah Mada.
- McKercher & Wong. (2004). *Understanding Tourism Behavior: Examining the Combined Effects of Prior Visitation History and Destination Status*. Sage Journals.
- Moleong, Lexy J. (2017). Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Cetakan ke-23. Bandung: Alfabeta.
- Ooi. (2005). *The Orient Responds: Tourism, Orientalism and the National Museums of Singapore*. Copenhagen Business School. Volume 5 (4), 285-299.

- Otto & Ritchie. (1996). *The Service Experience in Tourism*. *Tourism Management* 17 (3), 164-147.
- Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2011 Tentang Rencana Induk Pengembangan Kepariwisata Nasional.
- Pine & Gilmore. (1999). *The Experience Economy: Work is Theatre and Every Business a Stage*. Boston: Harvard Business School Press.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Setyosari. (2010). *Metode Penelitian Penelitian dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana.
- Silalahi, U. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Silalahi. (2018). *Metodologi Analisis Data dan Interpretasi Hasil untuk Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Regifika Aditama.
- Tosun et.al. (2015). *Destination Service Quality, Affective Image and Revisit Intention: The Moderating Role of Past Experience*. *Journal of Destination Marketing & Management*. Volume 4.
- Tung & Ritchie. (2011). *Exploring the Essence of Memorable Tourism Experiences*. *Annals of Tourism Research*. Volume 38 (4), 1367-1386.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata.
- Verinita. (2016). *Pengukuran Memorable Tourism Experience Scale (MTEs) dengan Pendekatan Kim Ritchie McCormick untuk Meningkatkan Intensi Berkunjung Kembali ke Desa Wisata Rantih Kota Sawahlunto Provinsi Sumatera Barat*. *Prosiding Seminar Nasional ASBIS 2016*.