

**PENGARUH *EXPERIENCE QUALITY* TERHADAP
BEHAVIORAL INTENTION MELALUI
SATISFACTION DAN *IMAGES*
PADA CITRALAND WATERPARK
DI SURABAYA**



OLEH:

FAHMI ABDUL AZIIZ

3103015261

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

TAHUN 2019

**PENGARUH *EXPERIENCE QUALITY* TERHADAP
BEHAVIORAL INTENTION MELALUI
SATISFACTION DAN *IMAGES*
PADA CITRALAND WATERPARK
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen

**OLEH:
FAHMI ABDUL AZIIZ
3103015261**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *EXPERIENCE QUALITY* TERHADAP
BEHAVIORAL INTENTION MELALUI
SATISFACTION DAN *IMAGES*
PADA CITRALAND WATERPARK
DI SURABAYA**

**OLEH:
FAHMI ABDUL AZIIZ
3103015261**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I



Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM (AP)
NIK: 311.89.0613
Tanggal: 21 Juni - 2019

Pembimbing II



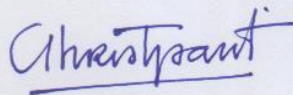
Dra. Ec. Ninuk Muljani, MM.
NIK: 311.95.0230
Tanggal: 21 Juni 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Fahmi Abdul Aziiz NRP: 3103015261

Telah diuji pada tanggal 2 juli 2019 dan dinyatakan lulus oleh tim penguji

Ketua Tim Penguji



Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM (AP)

NIK: 311.89.0613

Mengetahui,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA, CPAI

NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan



Robertus Sigit, SE. M.Sc.

NIK. 311.11.0678

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fahmi Abdul Aziiz

NRP : 3103015261

Judul Skripsi : Pengaruh *Experience Quality* terhadap *Behavioral Intention* melalui *Satisfaction* dan *Images* pada Citraland Waterpark Surabaya.

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 25-06-2019

Yang menyatakan



FAHMI ABDUL AZIIZ

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir ini berjudul “Pengaruh *Experience Quality* terhadap *Behavioral Intention* melalui *Satisfaction* dan *Images* pada Citraland Waterpark Surabaya” Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian Program Pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Lodovicus Lasdi, MM., Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit, SE. M.Sc. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
3. Ibu Dr. Christina Esti Susanti,MM., CPM (AP). selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Ibu Ninuk Muljani, Dra. Ec., MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Dosen Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yang telah memberikan seluruh ilmu yang diperlukan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Keluarga saya yang selalu memberi dukungan moril, dukungan finansial dan doa kepada saya sehingga dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.
7. Teman-teman dari The Kasta (Tessa, Regina, Devi, Adit, Bima, dan Ricky) yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Teman-teman satu bimbingan (Fidela, Alex, Chaty, Evan, dan Grace) yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Teman-teman Pekok Squad (Nana, Anggik, Monic, dan Swara) yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman-teman Crocc's Company dan Moogs Coffe (Kopral, Kipli, Edo, Andy, Doni, Iqbal, Maya, Faizah, Ade, Gilang dan pak Abbas) yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Felix, Jovi, Donny, Marcell, Firly, Feli, Leo, Bobby, Indra, Rafi, Dodo, Robert, Iman, Anton dan Ade yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna sehingga masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun agar kedepannya skripsi ini akan menjadi karya yang lebih baik. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi siapa saja yang membutuhkannya.

Surabaya,

Penulis,

Fahmi Abdul Aziiz

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Pengembangan Hipotesis	17
2.4 Rerangka Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Desain Penelitian.....	22
3.2 Identifikasi, Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel.....	22
3.3 Jenis Data dan Sumber Data.....	25
3.4 Metode Pengumpulan Data	25
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan	26

3.6 Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	30
4.2 Deskripsi Data.....	32
4.3 Hasil Analisis Data.....	35
4.4 Pembahasan.....	42
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	51
5.1 Simpulan.....	51
5.2 Keterbatasan.....	52
5.3 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Surabaya Tahun 2018	1
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang.....	17
Tabel 3.1 <i>Goodness of fit index</i>	29
Tabel 4.1 Jenis kelamin	30
Tabel 4.2 Usia	31
Tabel 4.3 Pendidikan.....	31
Tabel 4.4 Pekerjaan Saat Ini.....	31
Tabel 4.5 Interval Rata-Rata	32
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Experience Quality</i>	32
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Satisfaction</i>	33
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Images</i>	34
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel <i>Behavioral intention</i>	34
Tabel 4.10 <i>Univariate Normality</i>	35
Tabel 4.11 <i>Multivariate Normality</i>	36
Tabel 4.12 Uji Validitas	36
Tabel 4.13 Perhitungan <i>Construct Reliability</i> Variabel <i>Experience Quality</i>	37
Tabel 4.14 Perhitungan <i>Construct Reliability</i> Variabel <i>Satisfaction</i>	38
Tabel 4.15 Perhitungan <i>Construct Reliability</i> Variabel <i>Images</i>	38
Tabel 4.16 Perhitungan <i>Construct Reliability Behavioral Intention</i>	39
Tabel 4.17 Ikhtisar <i>Goodness of Fit Indeks</i>	39
Tabel 4.18 <i>Structural Equation Model</i>	40
Tabel 4.19 Pengujian Hipotesis.....	41

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Penelitian.....	21

LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Persyaratan Menjadi Responden
- Lampiran 3 Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Jawaban Responden Tentang Variabel
- Lampiran 5 Persyaratan dan Karakteristik Responden
- Lampiran 6 Uji Normalitas
- Lampiran 7 Output SEM
- Lampiran 8 Path Diagram

ABSTRAK

Era kemajuan teknologi dan globalisasi saat ini membuat perilaku manusia dan karakter individu berubah. Manusia saat ini bukan hanya bekerja untuk memperbaiki hidup dan untuk memenuhi kebutuhan hidup mendasar, tetapi manusia mulai berfikir untuk memiliki waktu yang berkualitas untuk dihabiskan bersama-sama, baik dengan keluarga, kerabat dan teman-teman, ditengah-tengah kesibukan yang ada, yaitu dengan melakukan liburan yang sederhana, melepas penat dari kesibukan atau sejenak beristirahat.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah *experience quality* dapat mempengaruhi *behavioral intention*, baik secara langsung maupun melalui *satisfaction* dan *images*. Objek penelitian adalah pengunjung Citraland Waterpark Surabaya. Sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 sampel dengan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada pengunjung Citraland Waterpark Surabaya analisis data yang digunakan adalah menggunakan SEM dengan *software LISREL*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *experience quality* tidak berpengaruh secara langsung terhadap *behavioral intention* yang berarti bahwa pengunjung yang memiliki pengalaman belum tentu akan berperilaku positif, akan tetapi *experience quality* berpengaruh secara tidak langsung terhadap *behavioral intentions*, melainkan harus melalui *satisfaction* dan *images*. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung harus dipuaskan terlebih dahulu, sehingga teringat pada pikiran agar berminat untuk berperilaku positif terhadap perusahaan.

Kata kunci: *experience quality, satisfaction, images, behavioral intentions*

**THE EFFECT OF EXPERIENCE QUALITY ON BEHAVIORAL
INTENTION THROUGH SATISFACTION AND IMAGES IN
CITRALAND WATERPARK IN SURABAYA**

ABSTRACT

The era of technological advancement and globalization today makes humans and characters change. Humans today not only work to improve lives and to fulfill basic needs, but humans begin to think that they have the time to fulfill the requirements to be spent together, both with family, relatives and friends, in the midst of the busy life, by doing a simple vacation, releasing fatigue from busyness or letting go.

This study aims to discuss whether the quality of experience can influence behavioral intentions, both directly and through satisfaction and image. The research object is visitors to the Surabaya Citraland Waterpark. The research sample used in this study was 150 samples with purposive sampling technique. The data used are primary data obtained by questionnaires to visitors to the Surabaya Citraland Waterpark. Analysis of data used using SEM with LISREL software.

The results showed that the quality of indirect experience of behavioral intentions intended by visitors who have experience will behave positively, but the experience of quality is directly related to behavioral intention, needed through satisfaction and image. This shows that visitors must be satisfied first, so that they are reminded of their thoughts to be interested in behaving positively towards the company.

Keywords: experience quality, satisfaction, image, behavioral intention