

**PENGARUH *CITY IDENTITY*, *E-WOM* DAN CITRA  
DESTINASI TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG  
WISATAWAN MELALUI KEPUASAN WISATAWAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Study pada objek Ijen Geopark Bondowoso)**

**TESIS**



Oleh:

**OKTA OBADILLAH**  
2020412040

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2023**

**PENGARUH *CITY IDENTITY*, *E-WOM* DAN CITRA  
DESTINASI TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG  
WISATAWAN MELALUI KEPUASAN WISATAWAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Study pada objek Ijen Geopark Bondowoso)**

**TESIS**

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen  
(MM) pada program studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas  
Muhammadiyah Jember



Oleh:

**OKTA OBAIDILLAH**  
2020412040

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2023**

## PERNYATAAN

Saya yang bertantada tangan di bawah ini:

Nama : **OKTA OBAIDILLAH**  
NIM : **2020412040**  
Prodi : Magister Manajemen Pascasarjana Universitas  
Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul: **Pengaruh City Identity, E-WOM dan Citra Destinasi Terhadap Minat Berkunjung Ulang Wisatawan Melalui Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening. (Study Pada Objek Ijen Geopark Bondowoso)** adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan keberan isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hokum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 15 Februari 2023

Yang menyatakan,



**OKTA OBAIDILLAH**

**2020412040**

## TESIS

PENGARUH CITY IDENTITY, E-WOM DAN CITRA DESTINASI  
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG WISATAWAN  
MELALUI KEPUASAN WISATAWAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING.

(Study pada objek Ijen Geopark Bondowoso)

Oleh:

OKTA OBAIDILLAH

2020412040

Pembimbing:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

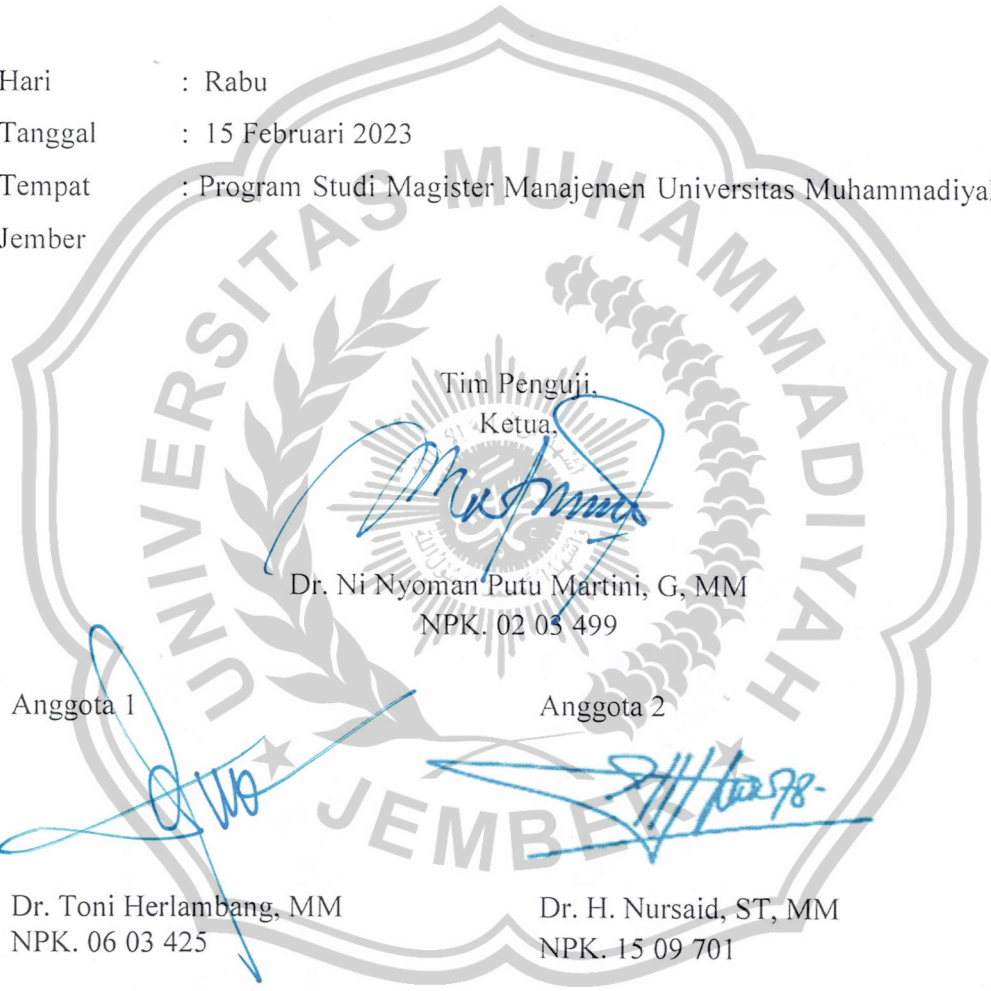
  
Dr. Toni Herlambang, MM  
NPK. 06 03 426

  
Dr. H. Nursaid, ST, MM  
NPK. 15 09 701

## PENGESAHAN

Tesis berjudul: *PENGARUH CITY IDENTITY, E-WOM DAN CITRA DESTINASI TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG WISATAWAN MELALUI KEPUASAN WISATAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING.* (Study pada objek Ijen Geopark Bondowoso) telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 15 Februari 2023  
Tempat : Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember



Tim Penguji,  
Ketua

*[Signature]*  
Dr. Ni Nyoman Putu Martini, G, MM  
NPK. 02 03 499

Anggota 1

Anggota 2

*[Signature]*  
Dr. Toni Herlambang, MM  
NPK. 06 03 425

*[Signature]*  
Dr. H. Nursaid, ST, MM  
NPK. 15 09 701

Mengesahkan:

*[Signature]*  
Direktur Program Pascasarjana,  
*[Signature]*  
Dr. Abadi Sanosra, SE, MM  
NPK. 05 09 478

Ketua Program Studi  
*[Signature]*  
Dr. Ni Nyoman Putu Martini, G, MM  
NPK. 02 03 499

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Kehadirat Allah SWT terucap atas segala karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **Pengaruh *City Identity*, *E-WOM* Dan Citra Destinasi Terhadap Minat Berkunjung Ulang Wisatawan Melalui Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening. (Study Pada Objek Ijen Geopark Bondowoso)**

Tesis ini berisi penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepercayaan untuk meningkatkan minat berkunjung wisatawan melalui kepuasan wisatawan sebagai variabel intervening pada objek Ijen Geopark Bondowoso. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan berupa kritik dan saran. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.

Penelitian ini dapat diselesaikan dengan bantuan dari berbagai pihak yang berada di sekitar penulis, oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan S2.
2. Dr. Abadi Sanosra, SE, MM., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Ni Nyoman Putu Martini, G. SE, MM. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus sebagai penguji dalam penyusunan tesis ini yang banyak memberikan masukan demi kesempurnaan tesis ini.
4. Dr. Toni Herlambang, SE, MM sebagai dosen pembimbing utama yang banyak memberikan saran, masukan dan bimbingan yang luar biasa atas kesempurnaan dalam penyelesaian tesis ini.
5. Dr. Nursaid, MM sebagai dosen pembimbing pendamping yang terus memberikan dukungan untuk menyelesaikan tesis ini.

6. Seluruh staf pengajar Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan transfer ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
7. Segenap staf administrasi Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak membantu memberikan informasi dan penyiapan sarana pada kesempatan ujian tesis ini.
8. Orang tua, Susmiyati dan Misin yang telah memberikan kepercayaan dan do'a kepada anaknya untuk terus melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi.
9. Kakakku, Yudha Praja memberikan dorongan dan paksaan untuk terus lanjut mengejar pendidikan yang berkualitas dan tentu lebih baik. Serta dorongan untuk memilih Universitas Muhammadiyah Jember sebagai lembaga yang dipercaya untuk melanjutkan kuliah.
10. Istri dan anak-anakku. Nabila Noviasari, Ahmad Nizam Wiratama dan Nayara Hafiza. Kalian adalah capain terbaik untuk saat ini dan nanti.
11. Rekan-rekan mahasiswa Program Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, khususnya angkatan 2020/2021 Genap yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, motivasi, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
12. Seluruh pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu penyelesaian tesis ini.

Sebagai manusia penulis menyadari bahwa mungkin terdapat beberapa hal yang kurang berkenan dalam pengerjaan tesis ini harap menjadi koreksi untuk karya yang akan datan dan semoga ini bermanfaat serta dapat digunakan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jember, 15 Februari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN PENULIS</b> .....	iii
<b>PERSETUJUAN TESIS</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN TESIS</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	13
2.1 Kajian Teori .....	13
2.2 <i>Grand Theory</i> .....	13
2.2.1. Minat Berkunjung Ulang .....	16
2.3 <i>Middle Theory</i> .....	18
2.2.1. Kepuasan.....	19
2.4 <i>Applied Theory</i> .....	27
2.4.1 <i>City identity</i> .....	28
2.4.2. <i>Electronic Word of mouth (E-WOM)</i> .....	30
2.4.3. Citra Destinasi.....	34
2.5 Penelitian Terdahulu .....	38
2.6 Kerangka Konseptual .....	48
2.7 Pengembangan Hipotesis .....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	64
3.1 Desain Penelitian .....	64
3.2 Fokus Penelitian.....	64
3.3 Variabel Penelitian.....	64
3.4 Definisi Operasional .....	65
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	70
3.6 Populasi dan Sampel .....	71
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	73



3.8 Teknik Analisis Data .....	75
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>84</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	84
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	84
4.2 Karakteristik Responden .....	85
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	87
4.3.1. Variabel <i>City identity</i> .....	87
4.3.2. Variabel <i>E-WOM</i> .....	89
4.3.3. Variabel Citra destinasi .....	91
4.3.3. Variabel Kepuasan wisatawan .....	94
4.3.4. Variabel Minat berkunjung ulang .....	95
4.4 Hasil Analisa Data .....	96
4.4.1 Evaluasi <i>Outer Model</i> .....	96
4.4.2 Evaluasi <i>Inner Model</i> .....	99
4.5 Pembahasan .....	109
<b>BAB V KESIMPULAN KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN</b>	<b>126</b>
5.1 Kesimpulan .....	126
5.3 Saran .....	128

Daftar Pustaka  
Lampiran



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Pemberian Skor (Penilaian).....	63
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	84
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	85
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	86
Tabel 4.4	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel City identity ....	87
Tabel 4.5	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel E-WOM .....	89
Tabel 4.6	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Citra destinasi .	91
Tabel 4.7	Distribusi Responden atas Jawaban Variabel Kepuasan wisatawan .....	94
Tabel 4.8	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Minat berkunjung ulang.....	95
Tabel 4.9	<i>Combined loadings and cross-loadings</i> .....	97
Tabel 4.10	Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variable	98
Tabel 4.11	Uji Reliabilitas .....	98
Tabel 4.12	Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung.....	99
Tabel 4.13	Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung .....	102
Tabel 4.14	<i>Total Effects</i> .....	103
Tabel 4.15	Uji Model Penelitian .....	106
Tabel 4.16	Koefisien Determinasi.....	107
Tabel 4.17	Rangkuman Uji Hipotesis.....	108

**DAFTAR GAMBAR**

Grafik 1.1	Jumlah Wisatawan Ijen Geopark Bondowoso, dari Tahun 2019-2021 .....	3
Gambar 2.1	Kerangka Teori Penelitian.....	13
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual .....	48
Gambar 4.1	Model Hipotesis .....	105



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Grand Teori .....	11
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual .....	42

