

**ANALISIS *RELATIONSHIP MARKETING*, PENGALAMAN DAN KEPUASAN
WISATAWAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI
WISATA KAWAH IJEN BONDOWOSO**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2024

**ANALISIS *RELATIONSHIP MARKETING*, PENGALAMAN DAN KEPUASAN
WISATAWAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI
WISATA KAWAH IJEN BONDOWOSO**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2024

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MOHAMMAD VIKRIH HIDAYATULLAH
NIM : 2010411225
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **“ANALISIS *RELATIONSHIP* MARKETING, PENGALAMAN DAN KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI WISATA KAWAH IJEN BONDOWOSO**”; adalah hasil karya 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 kebenaran 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 di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Bondowoso, 24 Mei 2024
Yang menyatakan,



Mohammad Vikrih Hidayatullah
NIM. 2010411225

SKRIPSI

**ANALISIS *RELATIONSHIP MARKETING*, PENGALAMAN DAN KEPUASAN
WISATAWAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI
WISATA KAWAH IJEN BONDOWOSO**

Oleh: MOHAMMAD VIKRIH HIDAYATULLAH
NIM. 2010411225

Pembimbing:

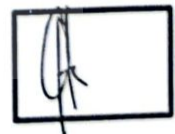
Dosen Pembimbing Utama

: Dr. Haris Hermawan, SE., MM.



Dosen Pembimbing Pendamping

: Dra. Wenny Murtalining Tyas, M.Si.



PENGESAHAN

Skripsi berjudul; "ANALISIS *RELATIONSHIP MARKETING*, PENGALAMAN DAN KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI WISATA KAWAH IJEN BONDOWOSO", telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 9 Juli 2024
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Dr. Budi Santoso SE., MM., M. Akun.
NPK : 1973100911139340

Pembimbing 1,



Dr. Haris Hermawan, SE., MM.
NPK. 1968101011503640

Pembimbing 2,



Dra. Wenny Murtalining, M.S.
NPK. 1964110818407039

Mengesahkan:



Dekan

Maheni Ika Sari, S.E., MM.
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi

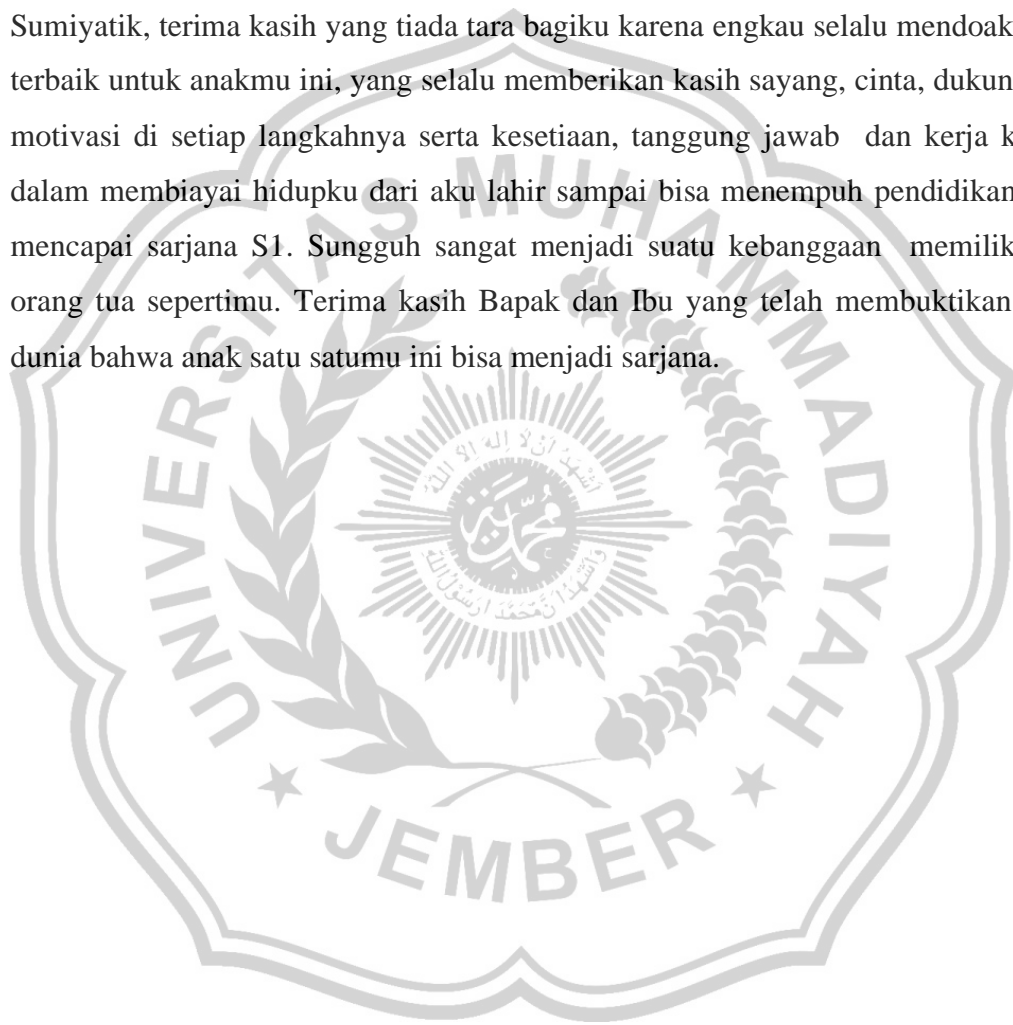


Dr. Trias Setyowati, SH, MM.
NPK. 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam yang pada akhirnya skripsi ini telah terselesaikan, dan dipersembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan berkat, Rahmat dan karunianya sehingga skripsi saya telah terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai yaitu Bapak Ego Suhartono dan Ibu Sumiyatik, terima kasih yang tiada tara bagiku karena engkau selalu mendoakan yang terbaik untuk anakmu ini, yang selalu memberikan kasih sayang, cinta, dukungan dan motivasi di setiap langkahnya serta kesetiaan, tanggung jawab dan kerja kerasnya dalam membiayai hidupku dari aku lahir sampai bisa menempuh pendidikan hingga mencapai sarjana S1. Sungguh sangat menjadi suatu kebanggaan memiliki kedua orang tua sepertimu. Terima kasih Bapak dan Ibu yang telah membuktikan kepada dunia bahwa anak satu satumu ini bisa menjadi sarjana.



MOTTO

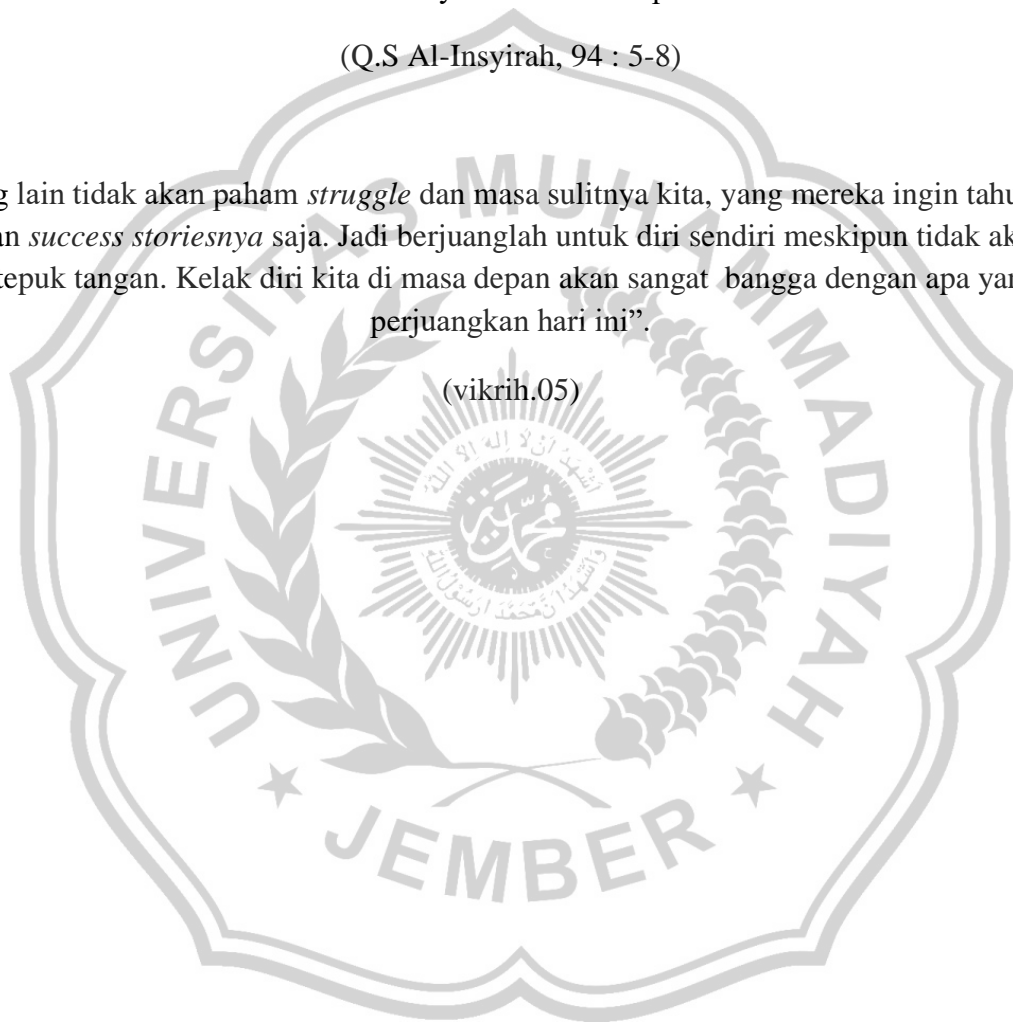
Allah memang tidak menjanjikan bahwa kehidupan ini akan mudah. Tetapi, Allah berjanji bahwa:

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada tuhanmulah hendaknya kamu berharap”.

(Q.S Al-Insyirah, 94 : 5-8)

“Orang lain tidak akan paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success storiesnya* saja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun tidak aka ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini”.

(vikrih.05)



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karuniaNya akhirnya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul; “**ANALISIS RELATIONSHIP MARKETING, PENGALAMAN DAN KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI WISATA KAWAH IJEN BONDOWOSO**”.

Tujuan penulisan karya tulis ilmiah ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi-Manajemen, Universitas Muhammadiyah Jember.

Sehubungan dengan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, S.E.,MM Selaku Dekan Fakultas Ekonomi-Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Dr. Budi Santoso SE., MM., Akun. Selaku Dosen Penguji.
4. Bapak Dr. Haris Hermawan, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing 1, dan Dra. Ibu Wenny Murtalining Tyas, M.Si Selaku Dosen Pembimbing 2.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Rekan-rekan dan Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Serta Kampus dan Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Jember.

Sujud dan terima kasih yang dalam, penulis persembahkan kepada Bapak dan Ibu saya tercinta, yang telah memberikan dorongan yang kuat, kebijaksanaan serta do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun penulis sangat diharapkan. Dan semoga karya tulis ini berguna bagi penulis khususnya dan pembaca lain pada umumnya.

Jember, 24 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN PENULIS.....	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
MOTTO.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	8
2.1.2 Keputusan Berkunjung Kembali	12
2.1.3 <i>Relationship Marketing</i>	14
2.1.4 Pengalaman Konsumen	18
2.1.5 Kepuasan Konsumen	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Konsep	24
2.4 Hipotesis Penelitian	24
BAB 3 METODE PENELITIAN	26
3.1 Identifikasi Variabel.....	26

3.2 Definisi Operasional Variabel	26
3.3 Desain Penelitian	30
3.4 Jenis Data	30
3.5 Populasi	31
3.6 Sampel	31
3.7 Teknik Pengambilan Sampel	31
3.8 Teknik Pengumpulan Data	32
3.9 Skala Pengukuran Variabel	32
3.10 Alat Analisis	33
3.11 Uji Instrumen	33
3.11.1 Uji Validitas	33
3.11.2 Uji Reliabiliras	33
3.12 Teknik Analisis Data	34
3.12.1 Analisis Deskriptif	34
3.12.2 Analsisi Regresi Berganda	34
3.12.3 Uji Asumsi Klasik	34
3.12.4 Uji Statistik	35
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Objek Penelitian	37
4.1.1 Penjelasan Singkat Taman Wisata Alam Kawah Ijen	37
4.1.2 Visi dan Misi Taman Wisata Alam Kawah Ijen	39
4.1.3 Struktur Organisasi Pengelola Taman Wisata Alam Kawah Ijen	39
4.1.4 Tugas dan Wewenang	40
4.2 Karakteristik Responden	42
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Transportasi	45
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	46
4.3 Hasil Analisis Data	46
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	46
4.3.1.1 Deskripsi Variabel <i>Relationship Marketing</i> (X ₁)	47

4.3.1.2 Deskripsi Variabel Pengalaman (X_2).....	48
4.3.1.3 Deskripsi Variabel Kepuasan (X_3)	50
4.3.1.4 Deskripsi Variabel Keputusan Berkunjung Kembali (Y).....	52
4.4 Hasil Uji Instrumen Data	53
4.4.1 Hasil Uji Validitas.....	53
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	54
4.5 Analisis Regresi Berganda.....	55
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	56
4.6.1 Hasil Uji Normalitas	56
4.6.2 Hasil Uji Multikolinieritas	57
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	58
4.7 Hasil Uji Hipotesis.....	59
4.7.1 Hasil uji t (Parsial)	59
4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60
4.9 Pembahasan	60
4.9.1 Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali	60
4.9.2 Pengaruh Pengalaman Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali	61
4.9.3 Pengaruh Kepuasan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali.....	63
BAB 5 PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Wisata Kawah Ijen.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Transportasi.....	45
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	46
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Relationship Marketing</i> (X_1).....	47
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Pengalaman (X_2)	48
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan (X_3).....	50
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Berkunjung Kembali (Y)	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Coefficient.....	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients	57
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas Spearman Rho.....	58
Tabel 4.16 Hasil Uji t (Parsial).....	59
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda Model Summary	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Devisa Negara Sektor Pariwisata.....	1
Gambar 1.2 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Provinsi Jawa Timur Melalui Bandara Juanda.....	5
Gambar 2.1 Model Howard dan Sheth	8
Gambar 2.2 Kerangka Konsep.....	24
Gambar 4.1 Peta Lokasi Kawah Ijen	37
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Pengelola Taman Wisata Alama Kawah Ijen	40
Gambar 4.3 Grafik P-P Plot.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner.....	66
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner.....	70
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	78
Lampiran 4. Hasil Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	83
Lampiran 5. Hasil Analisis Regresi dan Uji Asumsi Klasik	88

