

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUNJUNGAN KEMBALI WISATAWAN TERHADAP HOTEL DI KOTA BATAM

Aurelia Wijaya¹; Oda Haryanto²

Universitas Internasional Batam, Batam^{1,2}

Email : 1946051.aurelia@uib.edu¹; oda@uib.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *physical risk* dan *psychological risk* terhadap *revisit intention*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah orang yang pernah berkunjung ke hotel bintang 4 di Kota Batam, dengan jumlah pengisi kuesioner sebanyak 304 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan uji *outlier*, uji validasi, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastitas, uji F, uji t, dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *physical risk* dan *psychological risk* berpengaruh signifikan positif terhadap *revisit intention*.

Kata Kunci : Minat Kunjungan Kembali; Risiko Psikologi; Risiko Fisik

ABSTRACT

This research aims to analyze whether physical risk and psychological risk affect revisit intention. Data collection is by distributing questionnaires. Respondents in this study were people who had been to a 4-star hotel in Batam City, with a total of 304 respondents who completed the questionnaires. The analysis technique used consists of the quantitative method, outlier test, validation test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, F test, t test and coefficient of determination tes. The results showed that physical risk and psychological risk have a significant positive effect on revisit intention.

Keywords : Revisit Intention; Psychological Risk; Physical Risk

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor ekonomi penting bagi Indonesia karena memberikan devisa yang besar bagi negara. Indonesia sendiri memiliki 5 pulau yang terdiri dari 37 provinsi. Setiap daerah mempunyai ciri khas dan nilai yang mencerminkan daerah tersebut. Perjalanan wisata bisa dilakukan oleh satu orang atau sekelompok orang dalam daerah tersebut (Junaedi et al., 2021). Dalam beberapa tahun terakhir, industri pariwisata sudah berkembang dengan baik. Perkembangan wisatawan lokal terus berkembang selama tujuh tahun terakhir yakni 2012 -2018. Jumlah perjalanan wisata domestik tahun 2018 sebanyak 303 juta perjalanan, hal ini meningkat 12.03% disbanding dengan tahun sebelumnya dengan rata-rata sebesar Rp959,14 ribu dalam sekali perjalanan.(Riau, 2021).

Batam merupakan kota yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun mancanegara. Kedatangan turis ke suatu daerah dapat meningkatkan pendapatan ekonomi masyarakat setempat. Peningkatan ini juga ditunjukkan pada kesempatan kerja, karna lebih banyak turis berarti lebih banyak kegiatan pariwisata dan lebih banyak lapangan pekerjaan baru. Oleh karena itu, penting sekali agar tempat wisata dapat mempertahankan minat kunjungan kembali wisatawan.

Industri perhotelan merupakan industri yang memiliki aspek penting terutama di bidang ekonomi, misalnya dari sisi pendapatan pajak. Keberadaan industri hotel juga bisa mengurangi tingkat pengangguran dan meminimalisir tingkat kemiskinan. Sebuah hotel diperlukan oleh sangat banyak karyawan (Ramadania, 2020). Menurut Bagyono (2020), “Hotel adalah jenis akomodasi komersial dan dikelola secara profesional yang ditawarkan kepada semua orang untuk layanan makanan, minuman dan layanan lainnya”. Dari kedua pengertian di atas, hotel merupakan jenis akomodasi yang dikelola secara komersial yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya sesuai dengan kelompok yang menginap ataupun hanya menggunakan fasilitas yang dimiliki suatu hotel.

selama bulan Januari 2022 hingga Agustus 2022 di Kota Batam. Jumlah pengunjung meningkat secara signifikan di setiap bulan. Kenaikan jumlah pengunjung akan berdampak baik pada pendapatan hotel di Kota Batam. Hotel adalah perusahaan jasa. Hotel umumnya menawarkan penginapan, tetapi terdapat fasilitas lain yang ditawarkan, seperti restoran, *cafe*, *meeting room*, *sekretariat room*, dan lainnya. Kenaikan yang signifikan pada pendapatan hotel pada bulan Februari 2022 hingga Juni 2022. Namun, pendapatan hotel mengalami penurunan pada bulan Juli dan Agustus. Hal ini disebabkan oleh banyak pengunjung yang hanya memesan satu kamar tetapi dihuni beberapa orang. persentase tertinggi diduduki oleh hotel bintang 5 diikuti dengan hotel bintang yang menduduki posisi kedua sebagai peminat terbanyak. Tabel 4 menunjukkan beberapa macam hotel bintang 4 di Kota Batam yang telah memiliki jumlah kamar lebih dari 200 dengan tipe yang berbeda. Hotel bintang 4 ini dilengkapi dengan *play room*, *cafe*, restoran, kolam renang, *sekretariat room* dengan kapasitas di atas 1000 orang, serta fasilitas tamu penyandang disabilitas. Disabilitas di Indonesia mencapai 11 juta, hal ini menjadi poin penting bagi dunia pariwisata.

Hotel tidak hanya menyediakan ruangan yang nyaman melainkan juga perlu memenuhi standar keamanan, baik *fire alarm* dan *fire sprinkler* di setiap kamar hotel, *fire extinguisher* di setiap sudut kamar hotel, *fire hose rack cabinet* di setiap lantai hotel, dan tangga darurat yang dilengkapi dengan petunjuk arah. Dalam literatur pariwisata, kualitas layanan dan nilai yang dirasakan - dua konsep dasar dalam perilaku konsumen - telah banyak digunakan dalam paradigma perilaku kepuasan kualitas sebagai pengaruh utama wisatawan yang mengunjungi kembali suatu destinasi. Kenyamanan pengunjung merupakan hal penting yang wajib dimiliki oleh hotel. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh harapan pelanggan mengenai produk dan upaya yang dikeluarkan untuk Menurut Aziz *et al.* (2012), *intention* adalah kesediaan seseorang untuk terlibat dalam sebuah tindakan. *Behavioral intention* merupakan kesediaan seseorang untuk melakukan kunjungan kembali kesuatu tempat dalam kurun waktu satu tahun ataupun merekomendasikan suatu tempat. Beberapa faktor yang mempengaruhi keinginan untuk seseorang melakukan kunjungan kembali antara lain promosi, biaya yang murah, dan juga kepuasan dari pelanggan. Harga merupakan faktor penting bagi kepuasan pelanggan, dimana ketika konsumen merasa harga dan jasa yang diberikan sesuai dapat memberikan kepuasan kepada konsumen (Martoyo & Mahardika, 2020). Pelayanan jasa yang diberikan harus bisa memuaskan tamu secara maksimal dengan begitu sangat dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas pada setiap hotelnya (Araningtyas & Th, 2019).

Aspek yang menjadi kekhawatiran ketika wisatawan berencana untuk melakukan kunjungan ke suatu tempat wisata adalah adanya risiko yang akan menimbulkan masalah. *Physical risk* merupakan kemungkinan terjadinya bahaya terhadap fisik bagi turis, seperti luka di saat berpariwisata. Perilaku konsumen sangat penting dalam hal pembelian produk dan layanan. Konsumen akan berfikir kedepan tentang harga, kualitas, fitur atau kegunaan suatu produk (Afrina Sihombing & I. B. Hariyanto, 2019).

Risiko fisik dan psikologi adalah dua faktor yang saling berhubungan dan berkaitan. Risiko fisik dan psikologi merupakan faktor pendukung yang membuat seorang wisatawan untuk melakukan kunjungan kembali. Wisatawan yang merasa kondisi fisik dan psikologinya tidak terganggu akan merasa nyaman dan tenang. Sebaliknya, wisatawan yang merasa kondisi fisik dan psikologi mereka terganggu tidak

akan mengunjungi hotel tersebut kembali. Munculnya kejadian di hotel yang membuat wisatawan tidak nyaman akan membuat mereka tidak datang untuk kedua kalinya. Dengan begitu, kunjungan kembali dari wisatawan yang seharusnya diperoleh oleh hotel tidak akan terjadi lagi.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengaruh *Physical Risk* terhadap *Revisit Intention*

Menurut (Lane *et al.*, 2014) *physical risk* merupakan risiko yang dapat terjadi pada individu, cedera, dan sakit. Faktor lainnya yang memicu *physical risk* antara lain peralatan yang malfungsi dan transportasi yang tidak aman. Penelitian yang dilakukan oleh Aqilah Jahari dan Yin Teng (2012) menjelaskan bahwa *physical risk* merupakan kemungkinan bertemu dengan kecelakaan fisik, cedera maupun sakit selama berlibur. Keamanan fisik dalam suatu destinasi merupakan sebuah kondisi utama yang harus diselesaikan. Ketidakmampuan destinasi wisata dalam meyakinkan keamanan fisik dapat mengurangi minat turis dalam mengunjungi tempat wisata tersebut. Hal ini disebabkan turis akan memikirkan konsekuensi yang lebih besar untuk mengunjungi destinasi wisata tersebut. Tingginya tingkat kecelakaan fisik akan memberikan pandangan negatif dari para turis terhadap destinasi wisata.

Turis wajib mempertimbangkan risiko yang akan terjadi terhadap destinasi wisata yang akan dikunjungi. Beberapa contoh yang merupakan *physical risk* yang dapat terjadi terhadap turis antara lain serangan teroris, masalah kesehatan, kondisi alam, keamanan destinasi, pencurian, pemerkosaan, dan kekerasan fisik (MANCI, 2022). *Physical risk* merujuk pada kemungkinan akan risiko kesehatan turis, cedera, sakit dan malfungsi perlengkapan, merujuk pada malfungsi perlengkapan, sejumlah peneliti mengkategorikannya lagi kedalam subkategori, seperti perlengkapan dan fisik, natural dan buatan, tak terhindarkan dan bencana, dan serangan teroris dan risiko kesehatan masal (Md Kamrul *et al.*, 2017).

Pengaruh *Psychological Risk* terhadap *Revisit Intention*

Pada penelitian Khasawneh dan Alfandi (2019) menjelaskan bahwa faktor yang menjadi pendorong *psychological risk* antara lain perjalanan yang tidak nyaman dan penurunan jumlah pengunjung. Faktor lainnya yang juga menjadi pendorong *psychological risk* adalah ketidakstabilan politik dan juga terorisme yang ada pada destinasi kunjungan.

Penelitian yang dilakukan oleh Aqilah Jahari dan Yin Teng (2012) menjelaskan *psychological risk* dalam pemilihan destinasi dapat dihubungkan dengan psikologi *customer* dalam membeli barang sehari-hari, yaitu *customer* cenderung memilih barang yang dapat menambahkan citra diri (*self-image*). Dalam memilih destinasi wisata, turis akan cenderung memilih tempat wisata yang dapat meningkatkan citra dirinya. Contohnya tempat destinasi yang mahal akan cenderung dipilih sebagai destinasi oleh para turis yang sangat memperhatikan citra diri.

Psychological risk merupakan risiko yang disebabkan oleh turunnya citra diri, ketidaknyamanan berkunjung, dan kecemasan selama berlibur. Dalam kata lain liburan yang dipilih mengecewakan turis, dan liburan tidak dapat mencerminkan citra diri dari turis tersebut (MANCI, 2022). *Psychological risk* merupakan risiko yang dapat mengganggu *mindset* dari para pengunjung. Contoh *psychological risk* adalah kemungkinan adanya perperangan, cuaca ekstrem, perbedaan kultur antara turis dan tempat wisata yang menyebabkan *culture*.

Kuantitatif merupakan suatu proses mendapatkan sebuah pengetahuan dengan cara menggunakan angka sebagai acuan terhadap sesuatu yang ingin diketahui. Metode penelitian kuantitatif memiliki beberapa karakteristik yaitu ilmu-ilmu keras, ringkas / sempit / terfokuskan, reduisionistik, logis, berbasis pada pengetahuan, dilakukan untuk menguji sebuah teori, memiliki elemen-elemen dasar, analisis statistik data, dan general. Penelitian kuantitatif dapat digunakan apabila titik penelitian sudah jelas, ingin dilakukan penelitian yang luas, tetapi tidak mendalam, ingin mengetahui pengaruh tertentu terhadap objek penelitian, pengujian hipotesis, jika peneliti ingin mendapatkan hasil data penelitian yang akurat.

Kerangka Penelitian

Dalam penelitian ini, ingin melihat apakah *physical risk* dan *psychological risk* terhadap *revisit intention*. Model dapat dilihat pada gambar 1.

METODE PENELITIAN

Kuantitatif merupakan suatu proses mendapatkan sebuah pengetahuan dengan cara menggunakan angka sebagai acuan terhadap sesuatu yang ingin diketahui. Metode penelitian kuantitatif memiliki beberapa karakteristik yaitu ilmu-ilmu keras, ringkas / sempit / terfokuskan, reduisionistik, logis, berbasis pada pengetahuan, dilakukan untuk menguji sebuah teori, memiliki elemen-elemen dasar, analisis statistik data, dan general.

Penelitian kuantitatif dapat digunakan apabila titik penelitian sudah jelas, ingin dilakukan penelitian yang luas, tetapi tidak mendalam, ingin mengetahui pengaruh tertentu terhadap objek penelitian, pengujian hipotesis, jika peneliti ingin mendapatkan hasil data penelitian yang akurat.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti akan menyebarkan data kuesioner yang dibuat dengan Google Form untuk mengumpulkan data. Google Form kemudian akan disebarkan melalui *platform social media* yang banyak digunakan masyarakat, seperti WhatsApp, Instagram, dan juga Facebook. Kuesioner disusun dengan memberikan pertanyaan mendasar yang berkaitan dengan topik penelitian, yaitu *physical risk* dan *psychological risk* terhadap *revisit intention* pada hotel di Kota Batam. Metode pengambilan data seperti ini kerap juga disebut dengan teknik pengambilan data primer.

Metode Analisis Data

Metode analisis data, yaitu metode atau metode yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan membuktikan kebenaran hipotesis penelitian. Metode penelitian analisis deskriptif merupakan pengujian statistik yang dapat dipergunakan sebagai acuan dalam menjelaskan dan memberikan gambaran dari data yang diperoleh tanpa menggunakan data konstan sepenuhnya. Metode analisis deskriptif sendiri dapat dipergunakan dalam penyajian informasi mengenai data sampel, tanpa mengambil kesimpulan dari data yang diambil.

Uji Kualitas Data

Pengujian ini adalah pengujian yang dilakukan berdasarkan data yang didapatkan penulis, oleh karena itu sebelum melakukan penulisan wajib mengumpulkan data terlebih dahulu.

Uji Validitas

Uji Validasi atau keefektifan adalah uji yang dilakukan untuk menunjukkan keefektifan atau tingkat determinasi suatu sarana. Efektif berarti memiliki efektivitas yang tinggi dan begitu pula sebaliknya. Jika hasil uji valid, hal ini mempengaruhi objek uji dan melakukan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05.

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menguji apakah suatu kuesioner atau hasil survey dapat dipercaya. Pengujian keandalan perangkat dapat dilakukan secara eksternal atau

internal. Secara eksternal, hal ini dapat dilakukan dengan pengujian ulang (stabilitas), ekuivalensi, dan kombinasi keduanya. Uji reliabilitas merupakan lanjutan dari uji validitas, dimana item yang diuji adalah hanya item yang valid. Artinya jika product moment critical r memiliki nilai alpha ($>$) yang besar, maka perangkat tersebut reliabel. Dengan begitu, item survei yang digunakan dapat diandalkan dan konsisten. Hasil reliabilitas diperoleh berdasarkan data yang diolah menggunakan SPSS (Engkus, 2019).

Uji Asumsi Klasik

Uji ini merupakan syarat utama yang wajib dilakukan oleh analisis regresi berganda, yang di uji dalam uji ini adalah uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedesitas (Setiawati, 2021).

Uji *Outlier*

Analisis kuantitatif *outlier* merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan data yang tidak sesuai dengan pola yang umumnya hasil *output* dan tidak terdapat dalam daerah kepercayaan (Hasanah, 2012). Nilai data sisaan yang lebih besar daripada nilai multak merupakan data *outlier*. *Outlier* sendiri merupakan keganjilan data yang menunjukkan bahwa data tidak identik dengan data lainnya dalam percobaan.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk membuktikan jika tidak ada korelasi sempurna diantara variable satu dengan variable lainnya dengan melihat nilai *tolerance* dan variance Inflation factor (VIF). *Tolerance* yang lebih besar dari 0,10 dan $VIF < 10$ menunjukkan tidak adanya indikasi multikolinieritas pada model regresi (Setiawati, 2021).

Uji Normalitas

Pengujian mudah untuk dilakukan, berdasarkan pengalaman para ahli statistik, distribusi normal dapat diasumsikan untuk volume data yang lebih besar dari 30 ($n > 30$). Namun, untuk memeriksa apakah data terdistribusi normal, harus menggunakan uji normalitas. Ini karena kami dapat memastikan bahwa data di atas 30 terdistribusi normal, dan data di bawah 30 belum tentu terdistribusi normal. Kita perlu bukti itu (Imran & Imran, 2017).

Uji Heteroskedastisitas

Tujuan pengujian ini adalah untuk melihat adakah perbedaan varians dari residual pengamatan satu ke pengamatan lainnya dalam model regresi. Untuk melihat apakah terjadi heteroskedastisitas, lihat scatterplot atau gunakan uji Glejser, Jika tidak ada heteroskedastisitas maka tidak ada sampel yang jelas dan titik-titik berada di atas dan di bawah angka sumbu y 0, atau jika nilai signifikansinya $< 0,05$ (Setiawati, 2021).

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan ketika variabel dependen memiliki beberapa nilai variabel independen. Pengujian hipotesis dilakukan untuk melihat seberapa besar tingkat pengaruh sebuah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependent (Ardista, 2021).

Uji F

Uji F atau biasa disebut juga sebagai uji simultan yakni sebuah pengujian yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah setiap variabel independen dalam model regresi berganda didalam perobaan memberikan efek simultan terhadap variabel dependennya.

Uji T

Uji T digunakan untuk menguji apakah bagian independen memiliki pengaruh yang besar terhadap bagian dependen. Variabel independen berpengaruh besar terhadap variabel dependen jika signifikan ($\text{sig} < \alpha$) adalah 0,05, dan tanda positif (+) atau negatif (-) dari beta dan t menunjukkan arah variabel. Jika negatif (-), variabel tersebut memiliki pengaruh negatif. Jika positif (+) maka variabel independen berpengaruh positif yakni berarti kepuasan pelanggan.

Uji Koefisien Determinan (R^2)

Pengujian koefisien determinansi (R^2) dilakukan untuk mengukur persentase variabel independen terhadap variabel dependen pada pengujian. Apabila nilai R^2 mendekati 1, maka variabel independennya memberikan pengaruh besar terhadap variabel dependennya. Namun sebaliknya apabila nilai R^2 mendekati 0, dapat dikatakan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang kecil terhadap variabel dependen.

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Statistik Deskriptif

Karakteristik Responden

Proses pengumpulan data dilakukan dengan membagikan Google Form kepada responden melalui media sosial, seperti Instagram, WhatsApp, dan Line. Responden dari penelitian ini merupakan masyarakat Kota Batam yang sudah pernah berkunjung ke hotel bintang 4. Data yang telah dikumpulkan penulis sebanyak 304 responden yang bersedia dalam mendukung penelitian ini. Gambar data responden disajikan pada table 1.

Tabel 2 menunjukkan karakteristik umum dari responden yang mengisi kuesioner. Jumlah perempuan yang mengisi kuesioner lebih banyak dibanding dengan laki-laki dengan presentase 66,1% banding 33,9%. Hal ini menunjukkan perempuan lebih mudah untuk diajak berpartisipasi dibandingkan dengan laki-laki. Responden dengan umur di bawah 18 tahun berjumlah 14,1%, responden dengan umur 18-23 tahun berjumlah 56,3%, responden dengan usia 24-29 tahun sebanyak 15,1%, responden dengan umur 30-40 tahun berjumlah 7,6%, responden dengan umur diatas 40 tahun berjumlah 6,9%. Responden dengan umur 18-23 tahun menempati hasil tertinggi dikarenakan kebanyakan kuesioner dibagikan kepada mahasiswa.

Mayoritas responden merupakan mahasiswa atau pelajar dengan jumlah 53,6%, karyawan swasta 25%, wiraswasta 20,1%, dan tidak bekerja 1,3%. Responden dengan jumlah pendapatan dibawah Rp2.000.000 sebanyak 36,8%, pendapatan Rp2.000.000 – Rp4.000.000 sebanyak 14,5%, pendapatan Rp4.000.000 – Rp7.000.000 sebanyak 31,3%, dan lebih dari Rp 8.000.000 sebanyak 17,4%. Mayoritas mahasiswa di Kota Batam berkuliah sambil bekerja.

Karakteristik responden tinggal di hotel Kota Batam mempunyai berbeda. Responden yang menginap di hotel untuk berlibur atau rekreasi mendominasi sebanyak 45,5%, perjalanan studi 11,2%, mengunjungi teman atau keluarga 29,6%, dan perjalanan bisnis atau kerja 13,8%. Hal ini disebabkan oleh Batam memiliki lokasi yang cukup dekat dengan Singapura dan Malaysia sehingga banyak pengunjung yang berdatangan.

Mayoritas responden yang mengisi kuesioner ini adalah wisatawan yang baru menginap 1-3 kali sebesar 48,7%, 3-5 kali sebesar 32,6% dan yang sudah menginap > 5 kali sebesar 18,8%. Hotel bintang 4 yang ditempati, yaitu Pacific Place Batam sebesar 13,2%, Holiday Inn Batam sebesar 14,5%, I Hotel sebesar 9,5%, Harmoni Suite Hotel sebesar 7,6%, The BCC Hotel sebesar 6,3%, Planet Holiday Batam sebesar 10,5%, Harris Hotel BTC sebesar 9,2%, Nagoya Hill sebesar 8,2%, Crown Vista sebesar 9,5%, dan Raddison Batam sebesar 11,5%. Kunjungan atau penginapan terbanyak diduduki oleh Holiday Inn Batam

karena memiliki lokasi yang dekat dengan pelabuhan, fasilitas yang baik dan harga terjangkau jika dibanding dengan hotel bintang 4 lainnya.

Hasil Evaluasi Model

Karakteristik Variabel

Penelitian ini menggunakan 2 variabel independen yakni, *physical risk* dan *psychological risk* dan 1 variabel dependen yakni *revisit intention*. Dengan jumlah pertanyaan sebanyak 9 pertanyaan. Nilai statistik deskriptif menggunakan 1 sampai 5 untuk masing – masing pertanyaannya. Statistik deskriptif menunjukkan nilai minimum, nilai tengah, maksimum, dan standar deviasi untuk semua variabel pertanyaan kuesioner yang dapat dilihat pada tabel 3. Data yang diperoleh penulis dalam penelitian ini menghasilkan data untuk variabel *physical risk* yang nilai rata-rata sebesar 4,122 dengan arti responden setuju dan untuk variabel *psychological risk* memiliki nilai rata-rata 4,081 dengan arti setuju, dengan begitu variabel *physical risk* dan *psychological risk* akan berpengaruh pada variabel dependen.

Hasil Uji Outlier

Hasil uji *outlier* pada penelitian menunjukkan bahwa tidak ada data *outlier* karena Z-score masih berkisar di angka -3 sampai 3. Sehingga tidak perlu ada data yang di hapus.

Hasil Uji Validitas

Tabel 4 dan 5 menunjukkan bahwa semua komponen matrix memiliki nilai diatas $> 0,3$ dan seluruh dan semua pertanyaan dianggap valid.

Hasil Uji Realibilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 6, nilai koefisien Cornbach's Alpha semuanya nilai di atas nilai minimum, yakni 0,6, sehingga semua variable dinyatakan valid.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Pada gambar 2 dan 3 dapat disimpulkan bahwa grafik *normal plot* dari *physical risk* dan *psychological risk* terhadap *revisit intention* hotel di Kota Batam tersebar mendekati normal. Penyebaran titik tersebar putus – putus mendekati garis diagonal.

Hasil Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas *Physical Risk* menunjukkan VIF berada di angka A1 3,283, A2 5,294, A3 5,216 dan A4 3,397 sedangkan Uji Multikolinieritas *Psychological Risk* VIF berada di angka B1 2,931, B2 4,441, B3 4,577 dan B4 5,036 sehingga tidak ada variable

independent yang mempunyai nilai VIP > 10, sehingga bisa dikatakan penelitian ini tidak mempunyai multikolinieritas antara variabel dependen dalam model regresi.

Hasil Uji Heteroskedastitas

Gambar 4 dan 5 yang diperoleh dari uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa data tidak membentuk pola yang teratur dan terdistribusi secara merata. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa grafik di atas tidak menunjukkan tanda-tanda heteroskedastisitas

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji F

Tabel 9 dan 10 menunjukkan hasil uji F dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0.05, dalam hal ini variabel *physical risk* dan *psychological risk* dapat dinyatakan signifikan dan model penelitian dapat digunakan.

Hasil Uji T

Untuk melakukan uji t, diperlukan pengujian masing-masing variabel independen untuk mengetahui pengaruh terhadap variabel dependennya. Tabel 11 dan 12 menunjukkan hasil uji t. Variabel dinyatakan memberikan pengaruh yang signifikan karena hasil positif dan angka variabel independen < 0,05. Dengan begitu variabel *physical risk* dan *psychological risk* berpengaruh terhadap *revisit intention*.

Hasil Uji Koefisien Determinansi

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinansi (R^2) pada tabel 13, nilai koefisien determinansi (R^2) sebesar 0,744. Variabel *physical risk* mempunyai pengaruh signifikan sebanyak 74% dan sisanya 26% dipengaruhi faktor lain. Berdasarkan hasil pengujian tabel 14, nilai koefisien determinansi (R^2) sebesar 0,734 sehingga disimpulkan bahwa variabel *psychological risk* mempunyai pengaruh signifikan sebanyak 73% dan sisanya 27% dipengaruhi faktor lain.

SIMPULAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *physical risk* dan *psychological risk* terhadap *revisit intention*. Data yang didapat sesuai dengan kuisioner yang diisi oleh 304 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *physical risk* dan *psychological risk* secara signifikan berdampak positif terhadap *revisit intention*. Hasil penelitian Variabel dinyatakan memberikan pengaruh yang signifikan karena hasil positif dan angka variabel independen < 0,05. Dengan begitu variabel *physical risk* dan *psychological risk* berpengaruh terhadap *revisit intention*. Oleh karena

itu hotel perlu menjamin kenyamanan dan keamanan pengunjung agar pengunjung memiliki minat untuk berkunjung kembali.

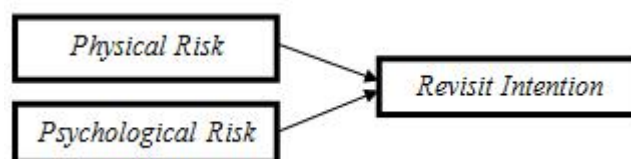
DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, S. I. N. W., & Lui, E. (2018). Satisfaction Drivers and Revisit Intention of International Tourists in Malaysia. *Journal of Tourism, Hospitality and Environment Management*, 3(9), 1–13.
- Afrina Sihombing, D., & I. B. Hariyanto, O. (2019). Digital Pemasaran Pariwisata dan Pendekatan Soft Skill di Destinasi Wisata. *Altasia: Jurnal Pariwisata Indonesia*, 1(2), 47–52. <https://doi.org/10.37253/altasia.v1i2.464>
- Araningtyas, A. T., & Th, A. D. M. (2019). Peran Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behaviour (OCB). *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi*, 3(3), 120–136. <https://doi.org/10.31955/mea.vol4.iss1.pp120-136>
- Ardista, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor. *Parameter*, 6(1), 38–49. <https://doi.org/10.37751/parameter.v6i1.160>
- Aziz, N. A., Ariffin, A. A. M., Omar, N. A., & Evin, C. (2012). Examining the impact of visitors' emotions and perceived quality towards satisfaction and revisit intention to theme parks. *Jurnal Pengurusan*, 35, 97–109. <https://doi.org/10.17576/pengurusan-2012-35-09>
- Baniya, R., Ghimire, S., & Phuyal, S. (2017). Push and Pull Factors and their effects on International Tourists' Revisit Intention to Nepal. *The Gaze: Journal of Tourism and Hospitality*, 8, 20–39. <https://doi.org/10.3126/gaze.v8i0.17830>
- Chang, M., Kim, J.-H., & Kim, D. (2018). The Effect of Food Tourism Behavior on Food Festival Visitor's Revisit Intention. *Sustainability*, 10(10), 3534. <https://doi.org/10.3390/su10103534>
- Chuchu, T. (2020). The impact of airport experience on international tourists' revisit intention: A South African case. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 29(2), 414–427. <https://doi.org/10.30892/gtg.29203-478>
- Dao, N. T. B. (2019). A Perception into Food Image and Revisit Intention for Local Cuisine from Foreign Tourist Perspective – The Case of Ho Chi Minh City – Vietnam. *European Journal of Business and Management Research*, 4(2), 4–11. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2019.4.2.40>
- Dayour, F., & Adongo, C. A. (2015). Why They Go There : International Tourists' Motivations and Revisit Intention to Northern Ghana. *Tourism Management* 2015, 4(1), 7–17. <https://doi.org/10.5923/j.tourism.20150401.02>
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Foster, B., & Sidharta, I. (2019). A perspective from Indonesian tourists: The influence of destination image on revisit intention. *Journal of Applied Business Research*, 35(1), 29–34. <https://doi.org/10.19030/jabr.v35i1.10295>
- Giao, H. N. K., Ngan, N. T. K., Phuc, N. P. H., Tuan, H. Q., Hong, H. K., Anh, H. D. T., Nhu, D. T. H., & Lan, N. T. (2020). How destination image factors affect domestic tourists revisit intention to Ba Ria-Vung Tau province, Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), 209–220. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO6.209>

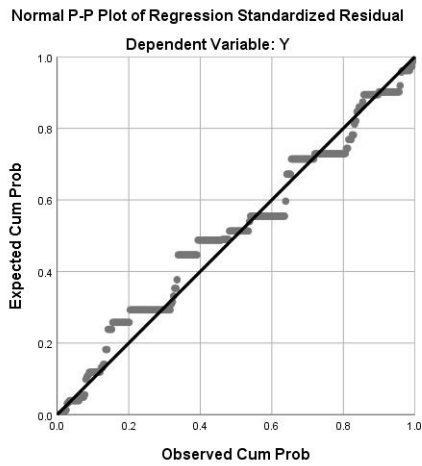
- Hasan, K., Abdullah, S. K., Islam, F., & Neela, N. M. (2020). An Integrated Model for Examining Tourists' Revisit Intention to Beach Tourism Destinations. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 21(6), 716–737. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2020.1740134>
- Hashim, N. A. A. N., Mohamad, S. R., Abdullah, T., Awang, Z., Omar, R. N. R., Zain, E. N. M., Safri, F. H. M., Nawi, N. M. M., Yusoff, A. M., & Abdullah, F. A. (2020). Tourist risk perception and revisit intention: Examining the validity and reliability of the measuring instrument. *European Journal of Molecular and Clinical Medicine*, 7(6), 2661–2666.
- He, X., & Luo, J. M. (2020). Relationship among travel motivation, satisfaction and revisit intention of skiers: A case study on the tourists of urumqi silk road ski resort. *Administrative Sciences*, 10(3). <https://doi.org/10.3390/admsci10030056>
- Junaedi, I. W. R., Wijaya, P. A. D., Mertayasa, I. G. A., Wiratanaya, G. N., & Sumartana, I. M. (2021). Strategi Pengembangan Ekowisata Mangrove Di Taman Hutan Raya Ngurah Rai Kota Denpasar , Bali. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , Dan Akuntansi)*, 5(1), 1809–1827.
- Lee, S., Jeong, E., & Qu, K. (2020). Exploring Theme Park Visitors' Experience on Satisfaction and Revisit Intention: A Utilization of Experience Economy Model. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 21(4), 474–497. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2019.1691702>
- Li, H., Lien, C. H., Wang, S. W., Wang, T., & Dong, W. (2021). Event and city image: the effect on revisit intention. *Tourism Review*, 76(1), 212–228. <https://doi.org/10.1108/TR-10-2019-0419>
- Loi, L. T. I., So, A. S. I., Lo, I. S., & Fong, L. H. N. (2017). Does the quality of tourist shuttles influence revisit intention through destination image and satisfaction? The case of Macao. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 32(September), 115–123. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2017.06.002>
- Martoyo & Mahardika. (2020). Pengaruh Harga, Produk, Distribusi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi Coffee 19 Café (2020). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(3), <http://www.journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/1539>
- Pai, C. K., Liu, Y., Kang, S., & Dai, A. (2020). The role of perceived smart tourism technology experience for tourist satisfaction, happiness and revisit intention. *Sustainability (Switzerland)*, 12(16). <https://doi.org/10.3390/su12166592>
- Prayogo, R. R., & Kusumawardhani, A. (2016). Examining Relationships of Destination Image, Service Quality, e-WOM, and Revisit Intention to Sabang Island, Indonesia. *Asia Pacific Management and Business Application*, 5(2), 85–96.
- Pratminingsih, S. (2014). Roles of Motivation and Destination Image in Predicting Tourist Revisit Intention: A Case of Bandung – Indonesia. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 5(1). <https://doi.org/10.7763/ijimt.2014.v5.479>
- Pujiastuti, E. E., Utomo, H. J. N., & Novamayanti, R. H. (2020). Millennial tourists and revisit intention. *Management Science Letters*, 10(12), 2889–2896. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.4.018>
- Riau, B. K. (2021). *Perkembangan Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau Desember 2020*. Berita Resmi Statistik.
- Rahmawati, N., Permadi, L. A., & Rinuastuti, B. H. (2021). The Influence of Attraction, Location, and Service Quality on Revisit Intention To Sesaot Rural Tourism. *Jmm*

- Unram - Master of Management Journal, 10(1A), 43–57. <https://doi.org/10.29303/jmm.v10i1a.636>
- Saad Ali Musallam Abdulla, Gamal S. A. Khalifa, Abuelhassan E. Abuelhassan, & Ghosh, A. (2019). Antecedents of Dubai Revisit Intention: The Role of Destination Service Quality and Tourist Satisfaction. *Restaurant Business*, 118(10), 307–316. <https://doi.org/10.26643/rb.v118i10.9326>
- Seetanah, B., Teeroovengadam, V., & Nunkoo, R. (2020). Destination Satisfaction and Revisit Intention of Tourists: Does the Quality of Airport Services Matter? *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 44(1), 134–148. <https://doi.org/10.1177/1096348018798446>
- Timur, B. (2018). Service Quality, Destination Image and Revisit Intention Relationships at Thermal Tourism Businesses. *Journal of Gastronomy Hospitality and Travel (JOGHAT)*, 1(1), 38–48. <https://doi.org/10.33083/joghat.2018.3>
- Wang, Y.-H., Chiu, J.-H., Liou, J.-Y., & Yang, Y.-S.(2015). Recreation Benefit, Recreation Experience, Satisfaction, and Revisit Intention-Evidence from Mo Zai Dun Story Island. *Journal of Business & Economic Policy*, 2(2), 53. www.jbepnet.com
- Widjaja, Y. I., Khalifa, G. S. A., & Abuelhassan, A. E. (2020).The effect of Islamic attributes and destination affective image on the reputation of the Halal tourism destination of Jakarta. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 11(2), 299–313. [https://doi.org/10.14505/jemt.v11.2\(42\).08](https://doi.org/10.14505/jemt.v11.2(42).08)
- Yang, S., Isa, S. M., Ramayah, T., Blanes, R., & Kiumarsi, S. (2020). The Effects of Destination Brand Personality on Chinese tourists' Revisit Intention to Glasgow: An Examination across Gender. *Journal of International Consumer Marketing*, 32(5), 435–452. <https://doi.org/10.1080/08961530.2020.1717400>
- Zhang, H., Wu, Y., & Buhalis, D. (2018).A model of perceived image, memorable tourism experiences and revisit intention. *Journal of Destination Marketing and Management*, 8(June), 326–336. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2017.06.004>
- Zhang, X. (2012).The Factors Effecting Chinese Tourist Revisit Thailand Destination. *International Journal of Business and Economics*, 5–18. eprints.utcc.ac.th/

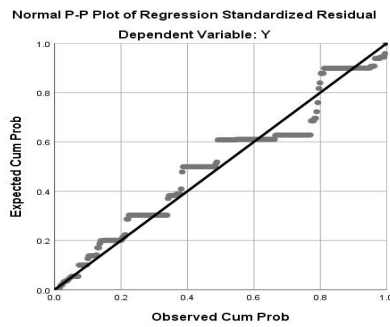
GAMBAR, GRAFIK, DAN TABEL



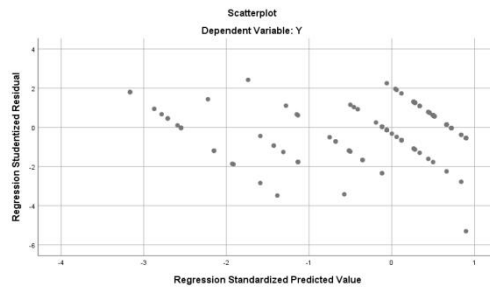
Gambar 1 Kerangka Pemikiran



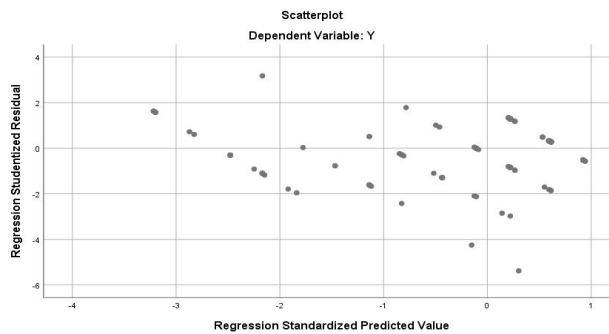
Gambar 2 Hasil Uji Normalitas Physical Risk
Sumber: Data primer diolah (2022)



Gambar 3 Hasil Uji Normalitas Psychological Risk
Sumber: Data primer diolah (2022)



Gambar 4 Hasil Uji Heteroskedastitas Physical Risk
Sumber: Data primer diolah (2022)



Gambar 5 Hasil Uji Heteroskedastitas Psychological Risk
Sumber: Data primer diolah (2022)

Tabel 1 Jumlah Responden

| Keterangan | Jumlah |
|-------------------------|--------|
| Kuesioner disebarikan | 304 |
| Kuesioner tidak diisi | 0 |
| Kuesioner tidak lengkap | 0 |

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 2 Karakteristik Umum Responden

| Demografi Responden | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------------------------|-----------|----------------|
| Jenis Kelamin | | |
| Laki Laki | 103 | 33,9% |
| Perempuan | 201 | 66,1% |
| Usia | | |
| < 18 Tahun | 43 | 14,1% |
| 18 - 23 Tahun | 171 | 56,3% |
| 24 - 29 Tahun | 46 | 15,1% |
| 30 - 40 Tahun | 23 | 7,6% |
| > 40 Tahun | 21 | 6,9% |
| Pekerjaan | | |
| Tidak Bekerja | 4 | 1,3% |
| Pelajar / Mahasiswa | 163 | 53,6% |
| Karyawan Swasta | 76 | 25,0% |
| Wiraswasta | 61 | 20,1% |
| Penghasilan Per Bulan | | |
| < 2.000.000 | 112 | 36,8% |
| Rp 2.000.000 - Rp 4.000.000 | 44 | 14,5% |
| Rp 4.000.000 - Rp 7.000.000 | 95 | 31,3% |
| >Rp 8.000.000 | 53 | 17,4% |
| Jumlah Staycation | | |
| 1 - 3 Kali | 148 | 48,7% |
| 3 - 5 Kali | 99 | 32,6% |
| > 5 Kali | 57 | 18,8% |
| Hotel Yang Pernah Anda Kunjungi | | |
| Pacific Place Batam | 40 | 13,2% |
| Holiday Inn Batam | 44 | 14,5% |
| I Hotel | 29 | 9,5% |
| Harmoni Suite Hotel | 23 | 7,6% |
| The BCC Hotel | 19 | 6,3% |
| Planet Holiday Batam | 32 | 10,5% |
| Harris Hotel BTC | 28 | 9,2% |
| Nagoya Hill | 25 | 8,2% |
| Crown Vista | 29 | 9,5% |
| Raddison Batam | 35 | 11,5% |
| Tujuan Staycation | | |
| Liburan dan Rekreasi | 138 | 45,4% |
| Perjalanan Studi | 34 | 11,2% |
| Mengunjungi Teman / Keluarga | 90 | 29,6% |
| Perjalanan Bisnis atau Kerja | 42 | 13,8% |

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Tabel 3 Karakteristik Variabel

| Variabel | N | Min | Max | Mean | Standard Deviation |
|-------------------|-----|-----|-----|-------|--------------------|
| Physical Risk | 304 | 1 | 5 | 4,122 | 1,074,622,635 |
| Psycological Risk | 304 | 1 | 5 | 4,081 | 1,046,637,367 |

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 4 Hasil Uji Validitas *Physical Risk*

| Pernyataan | Loading Factor | Keterangan |
|------------|----------------|------------|
| A1 | 0,897 | Valid |
| A2 | 0,886 | Valid |
| A3 | 0,854 | Valid |
| A4 | 0,987 | Valid |

Data primer diolah (2022)

Tabel 5 Hasil Uji Validitas *Psychological Risk*

| Pernyataan | Loading Factor | Keterangan |
|------------|----------------|------------|
| B1 | 0,88 | Valid |
| B2 | 0,865 | Valid |
| B3 | 0,896 | Valid |
| B4 | 0,91 | Valid |

Sumber: Data primer diolah (2022)

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas

| Pernyataan | Loading Factor | Keterangan |
|--------------------|----------------|------------|
| Physical Risk | 0,935 | Valid |
| Psychological risk | 0,94 | Valid |

Sumber: Data primer diolah (2022)

Tabel 7 Hasil Uji Multikolinieritas *Physical Risk*

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | -0.99 | 0.106 | | -9.323 | 0 | | |
| A1 | 0.469 | 0.042 | 0.377 | 11.14 | 0 | 0.305 | 3.283 |
| A2 | 0.217 | 0.055 | 0.171 | 3.977 | 0 | 0.189 | 5.294 |
| A3 | 0.071 | 0.052 | 0.059 | 1.377 | 0.169 | 0.192 | 5.216 |
| A4 | 0.487 | 0.04 | 0.422 | 12.265 | 0 | 0.294 | 3.397 |

Sumber: Data primer diolah (2022)

Tabel 8 Hasil Uji Multikolinieritas *Psychological Risk*

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | -0.97 | 0.12 | | -8.076 | 0 | | |
| B1 | 0.398 | 0.047 | 0.305 | 8.513 | 0 | 0.341 | 2.931 |
| B2 | -0.022 | 0.057 | -0.017 | -0.391 | 0.696 | 0.225 | 4.441 |
| B3 | 0.395 | 0.053 | 0.336 | 7.521 | 0 | 0.218 | 4.577 |
| B4 | 0.472 | 0.058 | 0.382 | 8.141 | 0 | 0.199 | 5.036 |

Sumber: Data primer diolah (2022)

Tabel 9 Hasil Uji F *Physical Risk*

| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1 Regression | 244.718 | 1 | 244.718 | 876.469 | .000 ^b |
| 1 Residual | 84.321 | 302 | 0.279 | | |
| Total | 329.039 | 303 | | | |

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 10 Hasil Uji F *Psychological Risk*

| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1 Regression | 241.543 | 1 | 241.543 | 833.696 | .000 ^b |
| Residual | 87.497 | 302 | 0.29 | | |
| Total | 329.039 | 303 | | | |

Sumber: Data primer diolah (2022)

Tabel 11 Hasil Uji T *Physical Risk*

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-----|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 0.782 | 0.134 | | 5.825 | 0 | | |
| A | 0.235 | 0.008 | 0.862 | 29.605 | 0 | 1 | 1 |

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 12 Hasil Uji T *Psychological Risk*

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-----|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 0.761 | 0.138 | | 5.502 | 0 | | |
| B | 0.238 | 0.008 | 0.857 | 28.874 | 0 | 1 | 1 |

Sumber: Data primer diolah (2022)

Tabel 13 Hasil Uji Koefisien Determinansi *Physical Risk*

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .862 ^a | 0.744 | 0.743 | 0.5284 |

Sumber: Data primer diolah (2022)

Tabel 14 Hasil Uji Koefisien Determinansi *Psychological Risk*

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .857 ^a | 0.734 | 0.733 | 0.53826 |

Sumber: Data primer diolah (2022)