

FAKTOR PENDORONG DAN PENARIK YANG BERDAMPAK PADA LOYALITAS PENGUNJUNG THE HIGHLAND PARK RESORT HOTEL BOGOR

TRI DARA FAUZIAH



**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul **“Faktor Pendorong dan Penarik yang Berdampak pada Loyalitas Pengunjung The Highland Park Resort Hotel Bogor”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2025

Tri Dara Fauziah
J1302211004

ABSTRAK

TRI DARA FAUZIAH. Faktor Pendorong dan Penarik yang Berdampak pada Loyalitas Pengunjung The Highland Park Resort Hotel Bogor. Dibimbing oleh IRA RESMAYASARI.

Kabupaten Bogor memiliki 139 unit hotel berbintang pada tahun 2024. Dilatarbelakangi banyaknya pilihan hotel yang tersedia, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji faktor pendorong dan penarik yang memotivasi pengunjung untuk menginap di The Highland Park Resort Hotel Bogor, dan menganalisis pengaruhnya terhadap loyalitas pengunjung. Penelitian juga bertujuan mengidentifikasi produk hotel dan karakteristik pengunjung untuk mendukung hasil penelitian yang komprehensif. Data penelitian *mixed methods* ini dikumpulkan melalui observasi dan kuesioner terhadap 100 orang pengunjung dengan teknik *purposive* dan *snowball sampling*. Hasil menunjukkan bahwa The Highland Park menawarkan produk nyata dan tidak nyata, dengan konsep *glamorous camping* yang unik. Mayoritas pengunjung berusia 26-35 tahun, jenis kelamin perempuan, sudah menikah, asal Jakarta, pendidikan tinggi, profesi pegawai swasta dan penghasilan Rp3-5 juta per bulan. Motivasi pengunjung didorong oleh keinginan dan kebutuhan untuk relaksasi dan ditarik oleh amenities yang tersedia. Pengunjung dinilai loyal dengan minatnya untuk kembali berkunjung dan menginap, serta merekomendasikan kepada orang lain. Faktor pendorong, faktor penarik secara simultan berpengaruh positif untuk loyalitas pengunjung. Faktor penarik memiliki pengaruh kuat dengan faktor pendorong.

Kata kunci: faktor pendorong dan penarik, loyalitas pengunjung, the highland park

ABSTRACT

TRI DARA FAUZIAH. *Push and Pull Factors that Impact the Visitor Loyalty of The Highland Park Resort Hotel Bogor. Supervised by IRA RESMAYASARI.*

Bogor Regency has 138 star hotel by 2024. Motivated by this large number of options available, this study was conducted to examine the push and pull factors that motivate visitors to stay at The Highland Park Resort Hotel Bogor, and analyze their influence on visitor loyalty. The research also aims to identify hotel products and visitor characteristics to support comprehensive research results. Data of this mixed methods research was collected through observation and questionnaire distributed to 100 visitors with purposive and snowball sampling techniques. The results show that The Highland Park offers both tangible and intangible products, with a unique glamorous camping concept. The majority of visitors are 26-35 years old, female, married, from Jakarta, higher education, private employees and income of IDR 3-5 million per month. Visitor motivation is pushed by the desire and need for relaxation, and is pulled by the amenities available. Visitors are considered loyal with their interest in returning to visit and stay, as well as recommending to others. Push and pull factors simultaneously have a positive effect on visitor loyalty. Pull factors have a stronger influence than push factors.

Keywords: push and pull factors, the highland park, visitor loyalty

RINGKASAN

TRI DARA FAUZIAH. Faktor Pendorong dan Penarik yang Berdampak pada Loyalitas Pengunjung The Highland Park Resort Hotel Bogor (*Push and Pull Factors that Impact the Visitor Loyalty of The Highland Park Resort Hotel Bogor*). Dibimbing oleh IRA RESMAYASARI.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya memahami faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pengunjung pada sektor pariwisata, khususnya di destinasi yang menawarkan pengalaman unik seperti The Highland Park Resort Hotel Bogor. Pengelola perlu mengetahui sejauh mana motivasi internal (*push factors*) dan motivasi eksternal (*pull factors*) dapat memengaruhi keputusan pengunjung untuk kembali, merekomendasikan, dan tetap setia terhadap destinasi.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh motivasi pendorong dan penarik terhadap loyalitas pengunjung, baik secara parsial maupun simultan, serta mengidentifikasi faktor yang paling dominan. Penelitian dilaksanakan di The Highland Park Resort Hotel Bogor pada tahun 2025 menggunakan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh melalui kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengunjung resort, dengan teknik pengambilan sampel *snowball sampling* dan *purposive sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda, dilengkapi uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, uji t, uji F, dan koefisien determinasi untuk memastikan kelayakan model.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pengunjung. Secara parsial, faktor penarik (motivasi eksternal) memiliki pengaruh lebih besar (koefisien 0,319) dibandingkan faktor pendorong (motivasi internal) yang memiliki koefisien 0,129. Uji simultan (uji F) mengonfirmasi bahwa kedua faktor tersebut secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar 13,108 > 3,09 pada tingkat signifikansi 0,000. Koefisien determinasi sebesar 0,551 menunjukkan bahwa 55,1% variasi loyalitas pengunjung dapat dijelaskan oleh motivasi internal dan eksternal, sementara 44,9% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

Penelitian ini merekomendasikan agar pengelola resort memprioritaskan peningkatan faktor penarik, seperti kualitas fasilitas, program promosi, dan inovasi pengalaman wisata, sekaligus memperkuat faktor pendorong seperti pelayanan yang personal dan pengalaman emosional yang berkesan. Peningkatan kedua aspek ini secara bersamaan diharapkan dapat memperkuat loyalitas pengunjung dan mendukung keberlanjutan bisnis resort.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

FAKTOR PENDORONG DAN PENARIK YANG BERDAMPAK PADA LOYALITAS PENGUNJUNG THE HIGHLAND PARK RESORT HOTEL BOGOR

TRI DARA FAUZIAH

Proyek Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Ekowisata

**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Pengetahuan pada ujian Laporan Akhir: Dr. Melewanto Patabang S.Hut., M.Si.



IPB University
— Bogor Indonesia —

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Proyek Akhir : Faktor Pendorong dan Penarik yang Berdampak pada Loyalitas Pengunjung The Highland Park Resort Hotel Bogor

Nama : Tri Dara Fauziah
NIM : J1302211004

Disetujui oleh

Pembimbing:
Ira Resmayasari, S.S., M.Par., M.T.H.M.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Kania Sofiantina Rahayu, S.I.Kom., M.Par., M.T.H.M.
NPI. 201807198501202001

Dekan Sekolah Vokasi:
Dr. Ir. Aceng Hidayat, MT.
NIP. 196607171992031003



Tanggal Ujian: 12 Agustus 2025

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan proyek akhir ini dengan judul “Faktor Pendorong dan Penarik yang Berdampak pada Loyalitas Pengunjung The Highland Park Resort Hotel Bogor”. Penelitian ini dilaksanakan pada Februari 2024 hingga Mei 2025. Pelaksanaan dan penyusunan laporan proyek akhir ini tidak akan terwujud tanpa dukungan, doa, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Bapak Sopian Tri Kartika dan pintu surgaku Ibunda Siti Hasanah. Terimakasih atas segala dukungan dan pengorbanan serta tulus kasih sayang yang di berikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu senan tiasa memberikan motivasi, perhatian dan dukungan kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga ayah dan ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu karena ayah dan ibu harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.
2. Ira Resmayasari, S.S., M.Par., M.T.H.M., selaku dosen pembimbing yang telah dengan penuh kesabaran, ketulusan, dan dedikasi tinggi membimbing penulis dalam proses penyusunan proposal tugas akhir ini. Berkat arahan, masukan konstruktif, serta ilmu yang Ibu berikan, penulis mampu menyelesaikan proposal ini dengan lebih terarah dan sistematis.
3. Seluruh dosen Program Studi Ekowisata, yang telah memberikan ilmu, wawasan dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan. Bimbingan dan dedikasi Bapak dan Ibu Dosen telah menjadi bekal penting bagi penulis dalam menyusun proposal tugas akhir ini.
4. Kakak tercinta, Fera Noviana dan Fina Oktaviana, terima kasih atas segala bentuk kasih sayang, perhatian, dan dukungan yang tak ternilai harganya. Dalam setiap proses yang penulis Jalani. Terima kasih karena selalu percaya dan menjadi bagian penting dalam setiap langkah pencapaian ini.
5. Teman-teman semahasiswa Program Studi Ekowisata, terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, dan semangat yang telah kita jalani bersama selama masa perkuliahan.
6. Untuk diri saya TRI DARA FAUZIAH, terima kasih telah bertahan sejauh ini. Terima kasih telah berjuang, meskipun tidak selalu mudah. Dalam setiap kelelahan, kebimbangan, dan tantangan yang datang silih berganti, engkau tetap memilih untuk melangkah, meski perlahan. Terima kasih telah bertahan dalam diam, bekerja dalam sunyi, dan terus menyalakan semangat meski cahaya sering redup.

Semoga penelitian tugas akhir ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan dan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2025
Tri Dara Fauziah

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Luaran	3
1.6 Kerangka Berpikir	3
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Akomodasi	5
2.2 Produk Hotel	5
2.3 Tamu Hotel	5
2.4 Motivasi	6
2.5 Loyalitas Pelanggan	6
III KONDISI UMUM	9
3.1 Letak dan Luas Kawasan	9
3.2 Kondisi Fisik	9
3.3 Kondisi Biotik	9
3.4 Kondisi Sosial, Ekonomi, Budaya	9
3.5 Kondisi Kepariwisata Sekitar	10
3.6 Aksesibilitas	10
IV METODE	11
4.1 Waktu dan Tempat Penelitian	11
4.2 Alat dan Bahan	11
4.3 Jenis Data	12
4.4 Populasi dan Sampel	12
4.5 Metode Pengambilan Data	13
4.6 Analisis Data	14
V HASIL DAN PEMBAHASAN	17
5.1 Produk The Highland Park Resort Hotel Bogor	17
5.2 Karakteristik dan Perilaku Pengunjung	20
5.3 Faktor Pendorong dan Penarik	25
5.4 Loyalitas Pengunjung	33
5.5 Pengaruh Faktor Pendorong dan Penarik terhadap Loyalitas	36
5.6 Rancangan Luaran	41
VI SIMPULAN DAN SARAN	47
6.1 Simpulan	47
6.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49

LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR TABEL

1	Alat dan bahan penelitian	11
2	Data penelitian	12
3	Interval penilaian motivasi dan loyalitas	15
4	Nilai indeks faktor pendorong	25
5	Nilai indeks pada indikator aksesibilitas	29
6	Nilai indeks pada indikator atraksi	30
7	Nilai indeks pada indikator amenitas	31
8	Nilai indeks pada loyalitas pengunjung	33
9	Hasil uji validitas	36
10	Hasil uji reliabilitas	37
11	Hasil uji normalitas	37
12	Hasil Uji Multikolinearitas	38
13	Hasil uji heteroskedastisitas	38
14	Hasil uji regresi linear berganda	38
15	Uji koefisien determinasi	39
16	Uji F	40
17	Uji T	40

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka berpikir	4
2	Peta lokasi penelitian	11
3	<i>Glamping camp</i> standar dan <i>apache, superior, barrack</i>	18
4	Jenis kelamin pengunjung	20
5	Usia dan status pernikahan pengunjung	21
6	Domisili pengunjung	21
7	Pendidikan, pekerjaan dan penghasilan pengunjung	22
8	Sumber informasi	23
9	Lama inap, waktu dan frekuensi kunjungan	23
10	Bentuk dan jumlah kunjungan	24
11	Sarana transportasi dan lama tempuh	24
12	Tipe akomodasi, aktivitas dan biaya	25
13	Minat kunjungan	35
14	Klip video bagian pembuka	42
15	Klip video pada menit 00:40 hingga 01:11	42
16	Klip video pada menit 01:32 hingga 01:51	43
17	Klip video pada menit 02:08 hingga 02:11	43
18	Klip video bagian penutup	43
19	Halaman depan leaflet	44
20	Halaman belakang leaflet	45



DAFTAR LAMPIRAN

1	Ulasan Tamu The Highland Park	53
2	Dokumentasi Kegiatan	53

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.