

**PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL DAN PENGALAMAN
WISATAWAN TERHADAP LOYALITAS PADA DESTINASI
WISATA FULAN FEHAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



OLEH :

HERMAN SILVER CRESPO KOY
NIM: 32122043

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG 2026**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL DAN PENGALAMAN
WISATAWAN TERHADAP LOYALITAS PADA DESTINASI WISATA
FULAN FEHAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

YANG DIAJUKAN OLEH :

NAMA : HERMAN SILVER CRESPO KOY

NIM : 32122043

PROGAM STUDI : MANAJEMEN

KONSENTRASI : PEMASARAN

**Telah disetujui oleh Tim Pembimbing Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**

Pembimbing I

Aprianus Fallo, SE., MM

NIDN: 1505049301

Pembimbing II

Engelbertus G. E. Watu, SE., MM

NIDN: 1510049301

MENGESAHKAN

Ketua Program Studi

Hedwig H.T. Keiap, SE., MM

NIDN: 1516109301

LEMBAR PERSETUJUAN

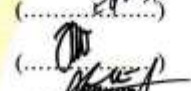
Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika Dan Bisnis, Universitas
Katolik Widya Mandira Kupang.

Yang diselenggarakan pada:

Hari / Tanggal : Jumat, 12 Desember 2025
Jam : 14.00 - 16.00 WITA
Tempat : Ruang A-206
Atas Nama : Herman Silver Crespo Koy
Nomor Registrasi : 32122043
Dinyatakan : LULUS

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Apryanus Fallo, SE., MM
2. Sekretaris : Engelbertus G. C. Watu, SE, MM
3. Penguji I : Maria A. Lopes Amaral, SE, MM
4. Penguji II : Selfiana Goetha, SE, MM
5. Penguji III : Apryanus Fallo, SE., MM

()
()
()
()

MENGETAHUI

Dekan



Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si
NIDN: 0818066703

Ketua



Program Studi Manajemen

Hedwigh H.T. Nelan, SE, MM
NIDN: 4516109301

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Herman Silver Crespo Koy
No Registrasi : 32122043
Fakultas/Program Studi : Ekonomika Dan Bisnis / Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL DAN PENGALAMAN
WISATAWAN TERHADAP LOYALITAS PADA DESTINASI WISATA
FULAN FEHAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

Adalah benar – benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, Januari 2026

Herman Silver Crespo Koy

MOTTO PERSEMBAHKAN

MOTTO

”Fortis fortuna adiuvat

Keberuntungan berpihak pada mereka yang berani”

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, telah diselesaikan skripsi ini, saya persembahkan dengan rasa cinta yang tulus dan bangga kepada orang-orang terkasih yang telah mendukung saya dengan caranya masing-masing:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria atas segala berkat dan campur tangan-Nya sehingga langkah dan kesulitan yang penulis alami selalu dimudahkan serta senantiasa menyertai setiap langkah penulis.
2. Orang tua tercinta, Mama Martha Lawa Mau dan Maria Suryati yang selalu mendoakan untuk kebaikan anak-anaknya. Selalu memberikan cinta, kasih sayang, dukungan dan motivasi. Serta menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua yang mendukung anaknya dalam mencapai cita-cita.
3. Adik tercinta Febriano Almayotha Bele, Enjely Friciana Chelsy Koy, dan kekasih saya Maria Junira Fahik yang tidak pernah bosan mendukung dan memberi motivasi.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga skripsi dengan judul **“PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL DAN PENGALAMAN WISATAWAN TERHADAP LOYALITAS PADA DESTINASI WISATA FULAN FEHAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*”**, dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat kelulusan pendidikan Strata Satu, pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Selesainya penulisan skripsi ini adalah berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini diucapkan limpah terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Stefanus Lio, SVD, S.Fil., MA selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk dapat mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ibu Dr. Erse Perseveranda, SE, M.Si selaku Dekan, Dr. Marius Masri, SE.,M.Si dan Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si selaku Wakil Dekan I dan II, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membantu dalam segala urusan administrasi umum

maupun akademik pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

3. Bapak Hedwigh H. T. Lejap, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Ibu Selfiana Goetha, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan motivasi dan masukan yang sangat membantu selama masa perkuliahan sampai pada akhir penulisan skripsi ini.
4. Bapak Hedwigh H. T. Lejap, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang dengan penuh kesabaran membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan seluruh rangkaian proses pendidikan dibangku perkuliahan.
5. Bapak Apryanus Fallo, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I, dan Bapak Engelbertus G. C. Watu, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan meluangkan waktu dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Maria A. Lopes Amaral, SE, MM. selaku dosen Penguji I dan Ibu Selfiana Goetha, SE, MM selaku Dosen Penguji II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan ujian, saran dan perbaikan.
7. Seluruh Dosen pengajar pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta bimbingan selama mengikuti perkuliahan.

8. Ibu Getrudis F. Kase, A.Md selaku Kepala Tata Usaha dan seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan dan dalam segala urusan administrasi.
9. Mama martha lawa mau dan Mama maria suryati sebagai orang tua kandung yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik dan selalu mendoakan untuk keberhasilan, beserta saudara-saudari (adik febriano almayotha bele, dan enjely friciana chelsy koy) yang telah memberikan dukungan dan doa untuk meraih gelar Sarjana Manajemen ini.
10. Teman-teman Mahasiswa/i seperjuangan Angkatan 2022 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang (elvis, arman, dian, Vianey, dan vantry) yang dengan caranya masing-masing telah membantu dan memberi dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama kuliah dan penulisan skripsi ini.

Menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki, sehingga hasil penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberkati kita semua.

Kupang, Januari 2026

Penulis

ABSTRAK

Herman Silver Crespo Koy (32122043), dengan judul ***“Pengaruh Transformasi Digital dan Pengalaman Wisatawan terhadap Loyalitas Wisatawan pada Destinasi Wisata Fulan Fehan dengan Kepuasan Wisatawan sebagai Variabel Intervening”*** di bawah bimbingan Bapak Apryanus Fallo, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Engelbertus G. C. Watu, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II.

Destinasi Wisata Fulan Fehan merupakan salah satu destinasi wisata alam unggulan yang memiliki potensi daya tarik berupa panorama alam yang unik dan khas. Seiring dengan perkembangan pariwisata dan kemajuan teknologi, penerapan transformasi digital serta penciptaan pengalaman wisata yang berkesan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas wisatawan. Namun demikian, loyalitas wisatawan terhadap destinasi wisata tidak selalu meningkat secara signifikan, sehingga diperlukan kajian empiris untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhinya.

Tujuan penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap transformasi digital, pengalaman wisatawan, kepuasan wisatawan, dan loyalitas wisatawan pada Destinasi Wisata Fulan Fehan; (2) untuk mengetahui pengaruh signifikan transformasi digital terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata Fulan Fehan; (3) untuk mengetahui pengaruh signifikan transformasi digital terhadap loyalitas wisatawan di destinasi wisata Fulan Fehan; (4) untuk mengetahui pengaruh signifikan pengalaman wisatawan terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata Fulan Fehan; (5) untuk mengetahui signifikan pengaruh pengalaman wisatawan terhadap loyalitas wisatawan di destinasi wisata Fulan Fehan; (6) Untuk mengetahui signifikan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas wisatawan di destinasi wisata Fulan Fehan; serta (7) Untuk mengetahui apakah kepuasan wisatawan memediasi hubungan antara pengalaman wisatawan dan transformasi digital terhadap loyalitas wisatawan di destinasi wisata Fulan Fehan. Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang pernah berkunjung ke Destinasi Wisata Fulan Fehan dengan jumlah yang tidak diketahui secara pasti. Sampel penelitian berjumlah 96 responden. Jenis data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder, sedangkan berdasarkan sifatnya terdiri dari data kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial dengan pendekatan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS)* menggunakan perangkat lunak *SmartPLS 4.6*.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel transformasi digital, pengalaman wisatawan, kepuasan wisatawan, dan loyalitas wisatawan berada pada kategori baik. Hasil analisis inferensial menunjukkan bahwa: (1) transformasi digital berpengaruh positif terhadap kepuasan dan transformasi digital tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan; (2) transformasi digital berpengaruh positif terhadap loyalitas dan transformasi digital tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan; (3) pengalaman wisatawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan; (4) pengalaman wisatawan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan; (5) kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan; (6) kepuasan wisatawan mampu memediasi secara signifikan pengaruh pengalaman wisatawan terhadap loyalitas sedangkan kepuasan wisatawan tidak mampu memediasi pengaruh transformasi digital terhadap loyalitas wisatawan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, disarankan kepada pengelola Destinasi Wisata Fulan Fehan untuk meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan melalui penyediaan fasilitas yang memadai, pelayanan yang ramah, serta pengelolaan atraksi wisata yang berkelanjutan, serta mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital sebagai sarana pendukung dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas wisatawan.

Kata kunci: transformasi digital, pengalaman wisatawan, kepuasan wisatawan, loyalitas wisatawan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori.....	12
B. Loyalitas.....	15
C. Kepuasan	19
D. Transformasi Digital	20
E. Pengalaman Wisatawan	23
F. Penelitian Terdahulu.....	24
G. Kerangka Berpikir.....	26

H. Pengembangan Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
B. Populasi dan Sampel	31
C. Jenis Data	32
D. Metode Pengumpulan Data	34
E. Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran.....	34
F. Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A . Gambaran Umum Tentang Fulan Fehan.....	42
B. Karakteristik Responden	44
C. Teknik Analisis Data.....	46
D. Pembahasan Penelitian.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung Destinasi Fulan Fehan Tahun 2024.....	5
Tabel 1.2 Research Gap.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung.....	46
Tabel 4.4 Rekapitulasi Analisis Hasil Perolehan Skor Rata-Rata Persepsi Responden Tentang Variabel Loyalitas (Y)	47
Tabel 4.5 Rekapitulasi Analisis Hasil Perolehan Skor Persepsi Responden Terkait Variabel Kepuasan (Z)	47
Tabel 4.6 Rekapitulasi Analisis Hasil Perolehan Skor Persepsi Responden Terkait Variabel Transformasi Digital (X1)	48
Tabel 4.7 Rekapitulasi Analisis Hasil Perolehan Skor Persepsi Responden Terkait Variabel Pengalaman Wisatawan (X2).....	49
Tabel 4.8 Hasil Analisis Outer Loadings (Measurement Model).....	51
Tabel 4.9 Discriminant Validity (Cross Loadings)	52
Tabel 4.10 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	53
Tabel 4.11 Nilai Composite Reliability	54
Tabel 4.12 Nilai Cronbachs Alpha	54
Tabel 4.13 Path Coefficient.....	55
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan R-Square	56

Tabel 4.15 Hubungan Langsung Antara Variabel Transformasi Digital, Pengalaman wisatawan, kepuasan dan loyalitas wisatawan	58
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Total Spesific Indirect Effects	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	27
Gambar 4.1 Analisis Jalur untuk Melihat Outer Model (<i>Convergent Validity</i>)....	51
Gambar 4.2 Diagram <i>Path</i> Hubungan Antara <i>transformasi digital</i> , pengalaman wisatawan, Kepuasan dan Loyalitas	57