

**TESIS**

**PERAN *DESTINATION TRUST* DAN *EMOTIONAL SOLIDARITY* TERHADAP *REVISIT INTENTION* KE KAWASAN DANAU TOBA DI MASA PANDEMI MELALUI *WILLINGNESS TO SUPPORT* DENGAN *FEAR AROUSAL* SEBAGAI MODERASI**



**DISUSUN OLEH:**

**FRANS KRISTANTO**

**14030120420035**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2022**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Peran *Destination Trust* Dan *Emotional Solidarity* Terhadap Revisit  
*Intention* Ke Kawasan Danau Toba Di Masa Pandemi Melalui  
*Willingness to Support* Dengan *Fear Arousal* Sebagai Moderasi

Nama : Frans Kristanto

NIM : 14030120420035

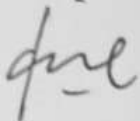
Departemen : Magister Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 2 Pada Program Magister Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Menyetujui,

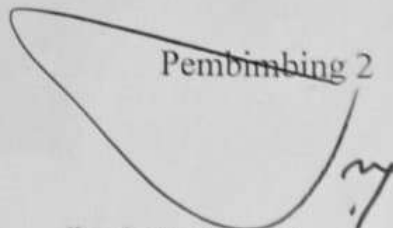
Semarang, 15 Agustus 2022

Pembimbing 1



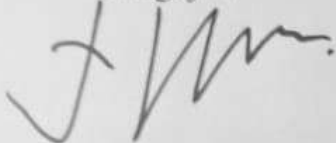
Dr. Sari Listyorini, S.Sos, MAB  
NIP.1978060520003122003

Pembimbing 2



Prof. Dr. Drs. Ngatno, MM  
NIP.196205061988031006

Penguji 1



Dr. Hari Susanta Nugraha, S.Sos, M.Si  
NIP.197003031994121001

Penguji 2



Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB  
NIP.197208251999031001

## ABSTRAK

Pariwisata adalah sektor yang pertama yang merasakan akibat dari Covid-19 dan menjadi sektor yang paling terakhir pulih dari dampak Covid-19 dibandingkan sektor industri lainnya. Kondisi tersebut mengharuskan pengelola destinasi wisata menciptakan kebijakan efektif yang dapat membantu peningkatan jumlah kunjungan wisatawan dan pemulihan destinasi wisata. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *destination trust* dan *emotional solidarity* terhadap *revisit intention* secara langsung ataupun melalui *willingness to help*. Penelitian ini juga ingin menguji peran *fear arousal* pada pengaruh *destination trust* dan *emotional solidarity* terhadap *revisit intention* ataupun pengaruh *destination trust* dan *emotional solidarity* terhadap *willingness to help*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian eksplanasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan lima pilihan jawaban. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah *Structural Equational Model* (SEM) dengan alat statistik SMART PLS 3.3.3. Hasil penelitian ini menemukan bahwa *destination trust* dan *emotional solidarity* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Revisit Intention*. *Willingness to Help* mampu memediasi pengaruh *destination trust* dan *emotional solidarity* terhadap *revisit intention*. *Fear Arousal* tidak mampu memoderasi pengaruh *destination trust* dan *emotional solidarity* terhadap *revisit intention* ataupun *willingness to help*. Penelitian ini melanjutkan pengimplementasian TPB (*Theory of Planner Behavior*) dalam upaya menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat berkunjung kembali di sektor pariwisata. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi bagi pengelola Kawasan danau toba untuk meningkatkan kondisi infrastruktur, fasilitas kesehatan, keamanan aktivitas transportasi, pelestarian budaya dan penggunaan media sosial sebagai sarana promosi dan informasi terkait pengembangan Kawasan danau toba agar semakin meningkatkan minat masyarakat untuk berkunjung kembali ke kawasan danau toba. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan data kualitatif untuk menemukan hasil penelitian yang lebih komprehensif. Disamping itu juga, peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan variabel moderasi lainnya (tingkat kejenuhan) untuk menggantikan *fear arousal*. Pengumpulan data penelitian juga dapat menggunakan berbagai media untuk mempermudah meraih jumlah sampel yang telah ditetapkan.

**Kata Kunci:** *Destination Trust, Emotional Solidarity, Willingness to Support, Revisit Intention, Fear Arousal*

## **ABSTRACT**

*Tourism is the first sector to feel the effects of Covid-19 and the last sector to recover from the impact of Covid-19 compared to other industrial sectors. This condition requires tourism destination managers to create effective policies that can help increase the number of tourist visits and restore tourist destinations. This study examines the effect of destination trust and emotional solidarity on revisiting intention directly or through the willingness to help. This study also wants to examine the role of fear arousal on destination trust and emotional solidarity on revisit intention or the influence of destination trust and emotional solidarity on willingness to help. This study uses a quantitative approach with explanatory research methods. The data collection technique used in this study used a questionnaire with five answer choices. The analytical method used in this study is the Structural Equation Model (SEM) with SMART PLS 3.3.3 statistical tools. The results of this study found that destination trust and emotional solidarity had a significant effect on Revisit Intention. Willingness to Help can mediate the effect of destination trust and emotional solidarity on revisit intention. Fear Arousal cannot moderate the effect of destination trust and emotional solidarity on revisiting intention or willingness to help. This study continues the implementation of TPB (Theory of Planner Behavior) to analyze the factors influencing the interest in revisiting the tourism sector. The results of this study can also be used as a reference for managers of the Lake Toba area to improve infrastructure conditions, health facilities, the safety of transportation activities, cultural preservation, and the use of social media as a means of promotion and information related to the development of the Lake Toba area in order to increase further public interest in revisiting the area. Lake Toba. For further researchers, it is recommended to use a qualitative data approach to find more complete research results. Besides that, further researchers can also use other moderating variables (level of saturation) to replace fear arousal. Research data collection can also use various media to make reaching a predetermined number of samples easier.*

**Keywords:** *Destination Trust, Emotional Solidarity, Willingness to Support, Revisit Intention, Fear Arousal*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Keaslian Penelitian .....	15
1.3 Rumusan Masalah Penelitian .....	17
1.4 Tujuan Penelitian.....	19
1.5 Manfaat Penelitian.....	20
1.6 Tinjauan Pustaka .....	21
1.6.1 Perilaku Konsumen.....	21
1.6.2 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB).....	22
1.6.3 Pandemi .....	26
1.6.2.1 Pengertian dan Transformasi Pandemi .....	26
1.6.2.2 <i>Severe Acute Respiratory Syndrome-Corona Virus Disease 19</i> (SARS-COVID 19) .....	31
1.6.4 <i>Revisit Intention</i> (Keinginan untuk Berkunjung Kembali) ...	33
1.6.4.1 Pengertian dan Fenomena <i>Revisit Intention</i> .....	33
1.6.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Revisit Intention</i> .....	36
1.6.4.3 Indikator <i>Revisit Intention</i> .....	37
1.6.5 <i>Willingness to Support</i> (Keinginan untuk Mendukung Objek Wisata) .....	39
1.6.5.1 Pengertian dan Fenomena <i>Willingness to Support</i> ....	39
1.6.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Willingness to Support</i> .....	41
1.6.5.3 Indikator <i>Willingness to Support</i> .....	44
1.6.6 <i>Fear-Arousal</i> (Ketakutan) .....	46
1.6.6.1 Pengertian <i>Fear-Arousal</i> .....	46

1.6.6.2	Faktor-Faktor Penyebab <i>Fear-Arousal</i> .....	48
1.6.6.3	Indikator Fear Arousal .....	50
1.6.7	<i>Destination Trust</i> (Kepercayaan atas Destinasi Wisata) .....	52
1.6.7.1	Pengertian <i>Destination Trust</i> .....	52
1.6.7.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Destination Trust</i> .....	55
1.6.7.3	Indikator <i>Destination Trust</i> .....	57
1.6.8	<i>Emotional Solidarity</i> (Solidaritas) .....	59
1.6.8.1	Pengertian <i>Emotional Solidarity</i> .....	59
1.6.8.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Emotional Solidarity</i> .....	60
1.6.8.3	Indikator <i>Emotional Solidarity</i> .....	62
1.7	Penelitian Terdahulu .....	64
1.7.1	<i>Research Gap</i> (Kesenjangan Penelitian) .....	69
1.8	Pengembangan Hipotesis dan Model Penelitian .....	72
1.8.1	Pengaruh <i>Destination Trust, Emotional Solidarity</i> dan <i>Willingness to Support</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> .....	72
1.8.2	Pengaruh <i>Destination Trust, Emotional Solidarity</i> Terhadap <i>Willingness to Support</i> .....	75
1.8.3	Pengaruh <i>Destination Trust, Emotional Solidarity</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> Melalui <i>Willingness to Support</i> .....	77
1.8.4	Pengaruh <i>Destination Trust, Emotional Solidarity</i> Terhadap <i>Willingness to Support</i> Dimoderasi Oleh <i>Fear Arousal</i> .....	78
1.8.5	Pengaruh <i>Destination Trust, Emotional Solidarity, Willingness to Support</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> Dimoderasi Oleh <i>Fear Arousal</i> .....	79
1.9	Pendekatan dan Ruang Lingkup Penelitian .....	80
1.10	Waktu dan Lokasi Penelitian .....	81
1.11	Populasi dan Sampel Penelitian .....	81
1.11.1	Populasi .....	81
1.11.2	Sampel Penelitian .....	82
1.12	Defenisi Operasional .....	83
1.7	Jenis dan Sumber Data .....	88
1.8	Teknik Pengumpulan data .....	88
1.9	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	89
1.13.1	Uji Validitas .....	89

1.13.2 Uji Reliabilitas .....	89
1.10 Metode Analisis Data .....	90
<b>BAB II GAMBARAN UMUM SETTING PENELITIAN.....</b>	<b>95</b>
2.1 Deskripsi Lokasi Penelitian .....	95
2.1.1 Sejarah Singkat dan Kondisi Geografis Kawasan Danau Toba .....	95
2.1.2 Demografi Kawasan Danau Toba.....	97
2.1.3 Infrastruktur, Sarana dan Prasarana di Kawasan Danau Toba .....	100
2.2 Pariwisata di Kawasatan Danau Toba .....	103
2.2.1 Jenis Pariwisata di Kawasan Danau Toba .....	103
2.2.2 Pengembangan Kawasan Danau Toba.....	108
<b>BAB III HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>111</b>
3.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	111
3.2 Karakteristik Responden Penelitian.....	114
3.2.1 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	116
3.2.2 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Domisili	117
3.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	118
3.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	119
3.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	120
3.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	122
3.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung	123
3.2.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	124
3.2.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi Kunjungan .	125
3.2.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Destinasi yang Dikunjungi .....	126
3.2.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Destinasi yang Dikunjungi .....	128
3.3 Distribusi Jawaban Responden Penelitian.....	129
3.3.1 Distribusi Jawaban Reponden Pada Variabel <i>Destination</i> <i>Trust</i> .....	130
3.3.2 Distribusi Jawaban Variabel <i>Emotional Solidarity</i> .....	137
3.3.3 Distribusi Jawaban Variabel <i>Willingess to Support</i> .....	145
3.3.4 Distribusi Jawaban Variabel <i>Revisit Intention</i> .....	151
3.3.5 Distribusi Jawaban <i>Fear Arousal</i> .....	156
3.4 Skema Model Partial Least Square (PLS).....	160

3.4.1	<i>Analisis Outer Model</i> .....	160
3.4.2	<i>Analisa Inner Model</i> .....	164
3.4.2.1	Pengujian <i>Goodness of Fit (GOF)</i> .....	165
3.4.2.2	Pengujian <i>F-Square</i> .....	166
3.4.2.3	Pengujian <i>Path of Coefficient</i> .....	167
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>170</b>
4.1	Pembahasan .....	170
4.1.1	Pengaruh <i>Destination Trust</i> Terhadap <i>Willingness to Support</i> .....	170
4.1.2	Pengaruh <i>Emotional Solidarity</i> Terhadap <i>Willingness to Support</i> .....	174
4.1.3	Pengaruh <i>Destination Trust</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> .....	178
4.1.4	Pengaruh <i>Emotional Solidarity</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> .....	184
4.1.5	Pengaruh <i>Willingness to Support</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> .....	187
4.1.6	Pengaruh <i>Destination Trust</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> Melalui <i>Willingness to Support</i> .....	190
4.1.7	Pengaruh <i>Emotional Solidarity</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> Melalui <i>Willingness to Support</i> .....	192
4.1.8	Peran <i>Fear Arousal</i> Dalam Memoderasi Pengaruh <i>Destination Trust</i> dan <i>Emotional Solidarity</i> terhadap <i>Willingness to Support</i> .....	193
4.1.9	Peran <i>Fear Arousal</i> Dalam Memoderasi Pengaruh <i>Destination Trust</i> , <i>Emotional Solidarity</i> dan <i>Willingness to Support</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> .....	196
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>202</b>
5.1	Kesimpulan.....	202
5.2	Implikasi Penelitian .....	203
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	203
5.2.2	Implikasi Praktis .....	205
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya ...	208
<b>DAFTAR PUSATAKA .....</b>		<b>210</b>
<b>DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN.....</b>		<b>240</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 1.2	Data <i>Pandemic Outbreak</i> Diberbagi Negara.....	27
Tabel 1.3	Penelitian Terdahulu .....	64
Tabel 1.4	<i>Research Gap</i> Pengaruh <i>Destination Trust, Emotional Solidarity, Willingness to Support</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> .....	69
Tabel 1.5	<i>Research Gap</i> Pengaruh <i>Destination Trust, Emotional Solidarity, Social Media Activity</i> Terhadap <i>Willingness to Support</i> .....	70
Tabel 1.6	<i>Research Gap</i> Pengaruh <i>Destination Trust</i> dan <i>Emotional Solidarity</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> melalui <i>Willingness to Support</i> .....	70
Tabel 1.7	<i>Research Gap</i> Pengaruh <i>Destination Trust</i> dan <i>Solidarity</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i> Dimoderasi oleh <i>Fear Arousal</i> .....	71
Tabel 1.8	<i>Research Gap</i> Pengaruh <i>Destination Trust</i> dan <i>Emotional Solidarity</i> Terhadap <i>Willingness to Support</i> Dimoderasi Oleh <i>Fear Arousal</i> ....	71
Tabel 1.9	Skor Jawaban Kuesioner .....	89
Tabel 1.10	Ketentuan Validitas Konvergen .....	89
Tabel 1.11	Kronologi Pengembangan Kawasan Danau Toba 2016-2020 .....	110
Tabel 3.1	Hasil <i>Outer Loading</i> Sebelum Eliminasi .....	111
Tabel 3.2	Partisipasi Wisatawan Pada Penelitian.....	115
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	116
Tabel 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	117
Tabel 3.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	118
Tabel 3.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	119
Tabel 3.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	120
Tabel 3.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Vaksinasi.....	122
Tabel 3.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung .....	123
Tabel 3.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	124
Tabel 3.11	Durasi Kunjungan Responden Penelitian.....	125
Tabel 3.12	Destinasi yang Dikunjungi .....	126
Tabel 3.13	Sumber Informasi Destinasi .....	128
Tabel 3.14	Distribusi Jawaban <i>Destination Trust</i> .....	130
Tabel 3.15	Kategorisasi Jawaban <i>Destination Trust</i> .....	131
Tabel 3.16	Distribusi Jawaban Variabel <i>Emotional Solidarity</i> .....	137
Tabel 3.17	Kategorisasi Jawaban <i>Emotional Solidarity</i> .....	138
Tabel 3.18	Distribusi Jawaban Variabel <i>Willingness to Support</i> .....	145
Tabel 3.19	Kategorisasi Jawaban Variabel <i>Willingness to Support</i> .....	146
Tabel 3.20	Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Revisit Intention</i> .....	151
Tabel 3.21	Kategorisasi Jawaban Responden Variabel <i>Revisit Intention</i> .....	152
Tabel 3.22	Hasil Distribusi Jawaban Variabel <i>Fear Arousal</i> .....	156
Tabel 3.23	Kategorisasi Jawaban Variabel <i>Fear Arousal</i> .....	157
Tabel 3.24	Hasil <i>Outer Loading</i> .....	161
Tabel 3.25	Hasil <i>Cross Loading</i> .....	162
Tabel 3.26	Hasil Pengujian <i>Average Variant Extracted (AVE)</i> .....	163
Tabel 3.27	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability (CR)</i> .....	163

Tabel 3.28 Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> (CA).....	164
Tabel 3.29 Hasil <i>R-Square</i> ( $R^2$ ).....	165
Tabel 3.30 Hasil <i>F-Square</i> .....	166
Tabel 3.31 Hasil <i>Path of Coefficient</i> .....	167
Tabel 3.32 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian .....	168

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat, anugerah dan kasih karunia Nya hingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “Peran *Destination Trust* Dan *Emotional Solidarity* Terhadap Revisit *Intention* Ke Kawasan Danau Toba Di Masa Pandemi Melalui *Willingness to Support* Dengan *Fear Arousal* Sebagai Moderasi”. Penulisan tesis ini merupakan syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Magister Administrasi Bisnis di Universitas Diponegoro Semarang.

Terimakasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan Mama dan Adik Saya tercinta Nonni Christina Marbun (+) dan Shindi Naomi Khasiana, S.E atas segala inspirasi dan doa yang tiada hentinya kepada penulis. Selama melakukan penelitian dan penulisan proposal tesis ini, penelitibanyak memperoleh bantuan moril dan materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu,pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum, selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono., MTP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Dr. Andi Wijayanto, S.Sos, M.Si selaku ketua Program Studi Magister Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro Semarang .
4. Dr. Hari Susanta Nugraha, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan untuk perbaikan tesis ini.
5. Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan untuk perbaikan tesis ini.

6. Ibu Dr. Sari Listyorini, S.Sos, MAB selaku Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dalam membimbing, mengarahkan dan sangat memberikan motivasi kepada peneliti dalam penulisan tesis ini.
7. Bapak Prof. Dr. Drs. Ngatno, MM, selaku Anggota Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dalam membimbing, mengarahkan dan sangat memberikan motivasi kepada peneliti dalam penulisan tesis ini.
8. Kepada Bapak Rusmanto Selaku Staff Adiministrasi di Magister Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro Semarang
9. Seluruh teman-teman sejawat, rekan bisnis, serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan
10. Teman-teman Magister Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro Semarang Angkatan ke II atas bantuan serta dukungan selama perkuliahan dan dalam penulisan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu menyertai kita semua. Amin.

Semarang, 15 Agustus 2022

**Penulis**

**Frans Kristanto  
14030120420035**