

***CANGGU REVISIT INTENTION: PERAN SMART TOURISM
TECHNOLOGY, TRAVEL SATISFACTION, DAN TOURIST HAPPINESS***

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan mencapai Derajat Sarjana

Manajemen (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Fitri Alverina

NPM: 220326723

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2026**

PENGESAHAN

SKRIPSI

CANGGU REVISIT INTENTION: PERAN SMART TOURISM TECHNOLOGY, TRAVEL SATISFACTION DAN TOURIST HAPPINESS

Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh:

Fitri Alverina

NPM: 220326723

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

pada tanggal 09 April 2026

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

sebagai salah satu pernyataan mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)

Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Elisabet Dita Septiari, S.E., M.Sc., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji



Api Adyantari, S.A., M.B.A.



Vonezyo Yupanzara Dharomesz, S.E., M.B.A.

Yogyakarta, 19 April 2026

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu Novian, S.E., M.Sc., Ph.D.

SKRIPSI

*CANGGU REVISIT INTENTION: PERAN SMART TOURISM TECHNOLOGY,
TRAVEL SATISFACTION DAN TOURIST HAPPINESS*

Disusun oleh:

Fitri Alverina

NPM: 220326723

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing,



Vonezyo Yupanzara Dharomesz, S.E., M.B.A.

23 Februari 2026

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

Canggu Revisit Intention: Peran Smart Tourism Technology, Travel Satisfaction, Dan Tourist Happiness

Saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya yang ditulis oleh saya sendiri. Semua pernyataan, ide, dan kutipan, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang berasal dari karya atau pemikiran orang lain telah saya cantumkan dalam daftar pustaka sesuai dengan ketentuan. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini mengandung unsur plagiasi, baik sebagian maupun seluruhnya, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan gelar dan ijazah saya dan mengembalikannya kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 24 Februari 2026

yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'F' with a horizontal line and a loop at the bottom.

Fitri Alverina

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul: **“Canggu Revisit Intention: Peran Smart Tourism Technology, Travel Satisfaction, dan Tourist Happiness”** disusun dengan tujuan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa menjadi sumber kekuatan dan pengharapan bagi penulis dalam setiap kesulitan dan kebingungan yang dihadapi, serta mengajarkan arti ketekunan dan kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Universitas Atma Jaya Yogyakarta sebagai institusi pendidikan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk berkembang, berdinamika serta memperoleh pengalaman berharga selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Vonezyo Yupanzara Dharomesz, S.E., M.B.A., yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dengan ketelitian serta kesabaran dalam proses penyusunan skripsi. Setiap saran dan koreksi yang diberikan menjadi pembelajaran yang sangat berarti bagi penulis, tidak hanya dalam menyelesaikan skripsi ini melainkan dalam membentuk pola pikir yang lebih kritis dan sistematis.
4. Papa dan Mama tercinta yang senantiasa menyertai penulis dengan doa-doa yang terbaik dan memberikan dukungan tanpa henti, baik berupa doa, kasih sayang, perhatian maupun dukungan moral dan material dalam proses penulis menempuh pendidikan hingga tahap penyusunan skripsi ini.

5. Adik saya, Novita Natalia Alverina yang selalu memberikan semangat, doa, dan keceriaan sehingga menjadi penguat bagi penulis dalam menyelesaikan setiap proses akademik.
6. Sahabat-sahabat saya, Kila, Putri, Stevy, Chinara dan Nanda, yang selalu hadir, memberikan motivasi, mendengarkan keluh kesah serta menjadi penguat di saat penulis merasa lelah ataupun menghadapi kesulitan dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan selama proses penyusunan skripsi, Vianca dan Eufrosina yang selalu saling mendukung, berbagi informasi, memberikan semangat serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Para responden yang dengan penuh kesediaan berpartisipasi serta meluangkan waktunya sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan, baik dari segi penulisan maupun isi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai bahan evaluasi untuk penyempurnaan penelitian di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 24 Februari 2026

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'F' with a horizontal crossbar and a large, oval-shaped loop at the bottom.

Fitri Alverina

MOTTO

Mintalah, maka akan diberikan kepadamu; carilah, maka kamu akan mendapat; ketoklah, maka pintu akan dibukakan bagimu. Karena setiap orang yang meminta, menerima dan setiap orang yang mencari, mendapat dan setiap orang yang mengetok, baginya pintu dibukakan.

-Matius 7:7-8-

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Tujuan	14
1.4. Manfaat	15
1.5. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II	19
TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1. Kajian Literatur	19
2.1.1. <i>Teori Value Co-creation</i>	19
2.1.2. <i>Teori Hedonic Well-being</i>	21
2.1.3. <i>Smart Tourism Technology</i>	22
2.1.4. <i>Travel Satisfaction</i>	31
2.1.5. <i>Tourist Happiness</i>	33
2.1.6. <i>Revisit Intention</i>	34
2.2. Penelitian Terdahulu	37
2.3. Model Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	60
2.3.1. <i>Smart Tourism Technology Berpengaruh Terhadap Travel Satisfaction</i>	60
2.3.2. <i>Travel Satisfaction Berpengaruh Terhadap Tourist Happiness</i>	61
2.3.3. <i>Travel Satisfaction Berpengaruh Terhadap Revisit Intention</i>	63
2.3.4. <i>Tourist Happiness Berpengaruh Terhadap Revisit Intention</i>	66
2.4. Kerangka Penelitian	69
BAB III	70

METODOLOGI PENELITIAN	70
3.1. Jenis Penelitian	70
3.2. Objek, Subjek dan Tempat Penelitian	71
3.3. Populasi dan Sampel	72
3.3.1. Populasi Penelitian	72
3.3.2. Sampel Penelitian	72
3.3.3. Teknik Pengumpulan Sampel	73
3.4. Metode Pengumpulan Data	75
3.5. Definisi Operasional Variabel	77
3.6. Metode Pengukuran Data	97
3.7. Face Validity	98
3.8. Metode Analisis Data	103
3.8.1. Analisis Statistik Deskriptif Responden	103
3.8.2. Analisis Statistik Deskriptif Responden Variabel	103
3.8.3. Pengujian Instrumen	104
3.8.4. Metode Analisis	107
BAB IV	109
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	109
4.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Profil Responden	109
4.1.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Profil Responden Berdasarkan Wisatawan yang Berkunjung ke Kawasan Wisata Canggu	109
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	110
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	111
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	112
4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	114
4.1.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	115
4.1.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan (Per Bulan)	116
4.1.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran (Per Bulan)	117
4.1.9. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Berwisata di Canggu	118
4.2. Analisis Deskriptif Variabel	120
4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel <i>Informativeness</i>	120
4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel <i>Accessibility</i>	122
4.2.3. Analisis Deskriptif Variabel <i>Interactivity</i>	124
4.2.4. Analisis Deskriptif Variabel <i>Personalization</i>	126
4.2.5. Analisis Deskriptif Variabel <i>Security</i>	128
4.2.6. Analisis Deskriptif Variabel <i>Travel Satisfaction</i>	130
4.2.7. Analisis Deskriptif Variabel <i>Tourist Happiness</i>	132
4.2.8. Analisis Deskriptif Variabel <i>Revisit Intention</i>	134
4.3. Analisis SmartPLS	136
4.4. Evaluasi Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	137

4.4.1. <i>Outer Loading</i>	137
4.4.2. <i>Discriminant Validity</i>	139
4.4.3. <i>Convergent Validity</i>	142
4.4.4. <i>Composite Reliability</i>	143
4.5. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	144
4.5.1. Pengujian <i>R-Square</i>	144
4.6. Pengujian Hipotesis.....	145
4.7. Pembahasan Hasil Penelitian	147
4.7.1. Pengaruh <i>Smart Tourism Technology</i> Terhadap <i>Travel Satisfaction</i>	147
4.7.2. Pengaruh <i>Travel Satisfaction</i> Terhadap <i>Tourist Happiness</i>	149
4.7.3. Pengaruh <i>Travel Satisfaction</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i>	150
4.7.4. Pengaruh <i>Tourist Happiness</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i>	152
BAB V	154
PENUTUP	154
5.1. Kesimpulan	154
5.2. Implikasi Manajerial	156
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	158
5.4. Saran untuk Peneliti Selanjutnya	160
DAFTAR PUSTAKA	162
.....	171
LAMPIRAN.....	172

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3. 1. Definisi Operasional	82
Tabel 3. 2. <i>Face Validity</i>	100
Tabel 4. 1. Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Informativeness</i>	120
Tabel 4. 2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Accessibility</i>	123
Tabel 4. 3. Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Interactivity</i>	125
Tabel 4. 4. Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Personalization</i>	127
Tabel 4. 5. Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Security</i>	129
Tabel 4. 6. Hasil Analisis Deskriptif <i>Travel Satisfaction</i>	131
Tabel 4. 7. Hasil Analisis Deskriptif <i>Tourist Happiness</i>	132
Tabel 4. 8. Hasil Analisis Deskriptif <i>Revisit Intention</i>	134
Tabel 4. 9. Hasil Analisis <i>Outer Loading</i>	137
Tabel 4. 10. Hasil Analisis <i>Discriminant Validity</i>	139
Tabel 4. 11. Hasil Analisis <i>Cross Loading</i>	140
Tabel 4. 12. Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i>	142
Tabel 4. 13. Hasil Analisis <i>Composite Reliability</i>	143
Tabel 4. 14. Hasil Analisis <i>R-Square</i>	144
Tabel 4. 15. Hasil Analisis Hipotesis	146

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Data Jumlah Wisatawan Berkunjung Ke Bali.....	2
Gambar 1. 2. Sebaran Wisatawan Berdasarkan Kawasan.....	3
Gambar 1. 3. Ketidaksesuaian Penggunaan Fungsi Trotoar	5
Gambar 1. 4. Penerapan <i>Smart</i> Toilet pada Salah Satu Kafe di Seminyak.....	8
Gambar 1. 5. <i>Smart Tourism Technology</i> yang Digunakan dalam Penelitian	9
Gambar 2. 1. Kerangka Penelitian	69
Gambar 4. 1. Data Jumlah Responden	109
Gambar 4. 2. Data Jenis Kelamin.....	110
Gambar 4. 3. Data Usia Responden	111
Gambar 4. 4. Data Latar Belakang Pendidikan Terakhir	113
Gambar 4. 5. Data Latar Belakang Pekerjaan Responden	114
Gambar 4. 6. Data Frekuensi Kunjungan.....	115
Gambar 4. 7. Data Pendapatan Per Bulan Responden	116
Gambar 4. 8. Data Pengeluaran Per Bulan Responden.....	118
Gambar 4. 9. Tujuan Responden Berwisata di Canggu	119
Gambar 4. 10. Model Struktural	136

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Google Formulir.....	172
Lampiran 2. Penyebaran Kuesioner untuk Wisatawan Mancanegara.....	176
Lampiran 3. Penyebaran Kuesioner untuk Wisatawan Domestik.....	177
Lampiran 4. Data Responden dan Jawabannya.....	179
Lampiran 5. Hasil Olah Data SmartPLS	251
Lampiran 6. Jurnal Acuan	259
Lampiran 7. Turnitin	266

Canggu Revisit Intention: Peran Smart Tourism Technology, Travel Satisfaction, dan Tourist Happiness

**Fitri Alverina
220326723**

**Pembimbing,
Vonezyo Yupanzara Dharomesz, S.E., M.B.A.**

**Departemen Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Jl. Babarsari No. 43-44, Yogyakarta**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran dari lima aspek *Smart Tourism Technology*, yaitu *informativeness*, *accessibility*, *interactivity*, *personalization*, dan *security*, terhadap *Travel Satisfaction* dan *Tourist Happiness* serta bagaimana hal itu memengaruhi keinginan wisatawan untuk berkunjung kembali. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner dengan skala Likert 7 poin. Data tersebut didapat dari 345 responden yang sudah pernah berkunjung ke destinasi wisata Canggu, Bali, dan menggunakan *Smart Tourism Technology* selama berwisata. Data dianalisis menggunakan SmartPLS 4 untuk menguji hubungan antar variabel dalam model penelitian. Penelitian menunjukkan bahwa *Smart Tourism Technology* berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan terbukti berpengaruh signifikan terhadap tingkat kebahagiaan, dan keinginan untuk berkunjung kembali. Kebahagiaan tersebut juga sangat berpengaruh terhadap niat untuk berkunjung kembali. Oleh karena itu, rasa puas dan bahagia menjadi hal penting dalam membentuk kesetiaan wisatawan di masa pariwisata digital. Temuan ini memberi dampak nyata bagi pengelola destinasi wisata agar bisa memanfaatkan *Smart Tourism Technology* secara optimal, sehingga dapat meningkatkan pengalaman emosional pengunjung dan mendorong wisatawan untuk berkunjung kembali.

Kata Kunci: *Smart Tourism Technology, Travel Satisfaction, Tourist Happiness, Revisit Intention, Canggu, Bali.*