

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN PENGALAMAN TERHADAP MINAT
UNTUK BERMAIN GOLF KEMBALI DI CIPUTRA GOLF CLUB
SURABAYA PADA MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

ALVINO VITA

NPM: 17420025

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2021

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alvino Vita

NPM : 17420025

Alamat : Jalan Dukuh Kupang XXX/20 Surabaya

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Pengaruh Kepercayaan dan Pengalaman terhadap Minat Bermain Golf Kembali Di Ciputra Golf Club Surabaya Pada Masa Pandemi Covid-19**". Bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 13 September 2021

Yang membuat pernyataan



Alvino Vita

17420025

SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN PENGALAMAAN TERHADAP MINAT UNTUK
BERMAIN GOLF KEMBALI DI CIPUTRA GOLF CLUB SURABAYA PADA MASA
PANDEMI COVID-19

Diajukan Oleh:

ALVINO VITA

NPM: 17420025

TELAH DISETUJUI DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Dr. KRISTININGSIH, SE, M.Si

Tanggal, 13-08-2021

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. KRISTININGSIH, SE, M.Si

Tanggal, 13-08-2021

SKRIPSI
PENGARUH KEPERCAYAAN DAN PENGALAMAN TERHADAP MINAT
UNTUK BERMAIN GOLF KEMBALI DI CIPUTRA GOLF CLUB
SURABAYA PADA MASA PANDEMI COVID-19

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ALVINO VITA

NPM: 17420025

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Dr. Kristiningsih, SE, M.Si

Anggota Dewan Penguji



Maqbula Arochman, SE., M.Ak

Anggota Dewan Penguji Lain



Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si.,

Skripsi telah diterima sebagai salah satu persyaratan

untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal 13 Agustus 2021



Dr. Kristiningsih, SE, M.Si

Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan skripsi “Kepercayaan dan Pengalaman terhadap Minat Bermain Golf Kembali Di Ciputra Golf Club Surabaya Pada Masa Pandemi Covid-19” ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Penulis sangat menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dorongan, serta dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah Swt dengan segala berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Prof. H. Sri Harmadji, dr. Sp. THT-KL(K), selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si., selaku Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Dr. Kristiningsih, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

7. Almarhum kedua orang tua saya Alm. Suprijono dan Almh. Ismiati yang sudah terlebih dahulu dipanggil oleh yang maha kuasa sebelum bisa melihat saya mengenakan toga yang mereka impikan. Terima kasih atas doa dan curahan kasih sayang yang tak terhingga sampai akhirnya saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas semua dukungan yang diberikan kepada saya baik moril maupun materil. Terima kasih untuk semuanya, dan semoga ini bisa membuat kedua almarhum bahagia di surga, Amin.
8. Sahabat terbaik penulis, Lukita Nugraha, Maria Mills, Choong Shiao Ching, Nadya Rosiana, Andrea Rahandini, Alfe Setiono, Fuji Ayu, Yuliani, Revita Dea, Rini Kasy yang selalu menghibur, memotivasi, mendoakan dan menyemangati penulis tiada henti.
9. Teman-teman Manajemen A angkatan 2017, Aiyabella Novita dan Dera Ecarlina yang selalu memotivasi dan menyemangati penulis selama perkuliahan.
10. Seluruh teman-teman yang ada di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.
11. Temen-temen Golf Armour, Dwi, Santo, Asih, Amar, Tyas, Eka, Tiwi, Ratih, Maria yang selalu mengingatkan dan menyemangati penulis disela-sela waktu penulis bekerja.

Semoga Allah SWT senantiasa memberi pahala bagi semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih atas saran dan kritik yang diberikan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Surabaya, 21 Juni 2021

Alvi Novita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9

1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Skripsi.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Perilaku Konsumen	13
2.1.2 Kepercayaan.....	20
2.1.3 Pengalaman	24
2.1.4 Minat Beli Ulang	26
2.1.5 Hubungan Antar Variabel.....	31
2.1.5.1 Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Bermain Golf	
Kembali	31
2.1.5.2 Pengaruh Pengalaman terhadap Minat Bermain Golf	
Kembali	32
2.2 Penelitian Sebelumnya	32
2.3 Hipotesis dan Model Analisis	35
2.3.1 Hipotesis	35
2.3.2 Model Analisis	36

BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Pendekatan Penelitian	37
3.2 Populasi dan Sampel	37
3.2.1 Populasi.....	37
3.2.2 Sampel	38
3.3 Identifikasi Variabel.....	39
3.4 Definisi Operasional Variabel	40
3.5 Jenis dan Sumber Data	43
3.5.1 Jenis Penelitian.....	43
3.5.2 Sumber Data.....	44
3.6 Teknik Pengumpulan Data	45
3.7 Teknik Analisis	46
3.7.1 Uji Instrumen	46
3.7.2 Uji Model.....	48
3.7.3 Uji Hipotesis	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	52

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	53
4.2.1 Deskripsi Identitas Responden	54
4.2.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Berlanggana.....	54
4.2.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	54
4.2.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	55
4.2.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
4.2.1.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bermain Golf.....	57
4.2.1.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Satu Bulan Bermain Golf	58
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	59
4.3.1 Deskripsi Mengenai Variabel Kepercayaan (X1)	60
4.3.2 Deskripsi Mengenai Variabel Pengalaman (X2).....	63
4.3.3 Deskripsi Mengenai Variabel Minat Bermain Golf Kembali (Y)	67
4.4 Analisis Data.....	69
4.4.1 Uji Instrumen	69

4.4.1.1 Hasil Uji Validitas	69
4.4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	72
4.4.2 Uji Model.....	71
4.4.2.1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	71
4.4.2.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	73
4.4.3 Uji Hipotesis	74
4.4.3.1 Hasil Uji F	74
4.4.3.2 Hasil Uji t	75
4.5 Pembahasan	77
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN.....	79
5.1 Simpulan.....	79
5.2 Saran.....	79
5.3 Keterbatasan Penelitian	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Lapangan Golf Di Surabaya.....	6
Tabel 1.2 Data Pengunjung Di Lapangan Ciputra Golf Club Surabaya	8
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	45
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Berlanggana	54
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bermain Golf	57
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Satu Bulan Bermain Golf	58
Tabel 4.7 Nilai dari Masing-masing Kategori Berdasarkan Skala Interval	60
Tabel 4.8 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepercayaan (X1).....	61
Tabel 4.9 Jawaban Responden Mengenai Variabel Pengalaman (X2).....	64

Tabel 4.10 Jawaban Responden Mengenai Variabel Minat Bermain Golf

Kembali (Y)	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	72
Tabel 4.14 Hasil Uji F	76
Tabel 4.15 Hasil Uji t	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian Konsumen.....	17
Gambar 2.2 Model Analisis.....	36
Gambar 4.1 Peta Lubang Satu Lapangan Golf.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	89
Lampiran 2 Data Tabulasi	95
Lampiran 3 Data Output SPSS	104

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis persepsi tingkat kepercayaan pelanggan dan pengalaman dalam mempengaruhi niat untuk bermain golf kembali. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pemain golf. Sampel pada penelitian ini diambil dengan menggunakan metode probability sampling yaitu dengan teknik pendekatan random sampling. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada 100 responden yang menjadi sampel dengan pertimbangan tertentu. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda dengan bantuan software aplikasi SPSS versi 20.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan dan pengalaman berpengaruh signifikan terhadap minat bermain golf kembali di Ciputra Golf Club Surabaya pada masa pandemi Covid-19.

Kata kunci: Kepercayaan, Pengalaman, minat beli kembali, golf, Covid-19.

ABSTRACT

This research investigates and analyses the perception of customers' level of trust and experience and how the two variables influenced their intention to play golf again. For the research design, the methodology used in this research will be a quantitative method, while the population and sampel will be golf players. This research will collect sampels using probability sampling, which utilizes the random sampling method. This research will be conducted by distributing online questionnaires to 100 respondents who were sampeld with specific criteria. The analytical method used is a multiple linear regression analysis methods assisted by the SPSS software version 20.0. The result of this study indicates that trust and experience have a significant effect on people's interest to play golf again at Surabaya's Ciputra Golf Club during the Covid-19 pandemic.

Keywords: Trust, Experience, Repurchase Intention, Golf, Covid-19