

## **SKRIPSI**

# **PENGARUH IKLAN ONLINE, INOVASI LAYANAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG WISATAWAN KE WISATA ALAM WATU RUMPUK, DESA MENDAK, KECAMATAN DAGANGAN, KABUPATEN MADIUN**



Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Arfika Maharani

NIM : 16414042

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2021**

**SKRIPSI**

**PENGARUH IKLAN ONLINE, INOVASI LAYANAN, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG  
WISATAWAN KE WISATA ALAM WATU RUMPUK, DESA  
MENDAK, KECAMATAN DAGANGAN,  
KABUPATEN MADIUN**



Nama : Arfika Maharani

NIM : 16414042

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Iklan Online, Inovasi Layanan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan di Desa Mendak, Kecamatan Dagangan, Kabupaten Madiun.

Nama : Arfika Maharani

NIM : 16414042

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 12 Juni 1997

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 28 Januari 2021

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Ec. Purwanto, MM

NIDK. 8808523419

Naning Kristiyana, SE., MM

NIDN. 0721117501

Mengetahui:  
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si.

NIK. 19760508 200501 11

Dosen Penguji

Sekretaris

Anggota

Ketua

Drs. Ec. Purwanto, MM

NIDK. 8808523419

Titi Rapini, SE., MM

NIDN. 0005056301

Eka Destriyanto P.A, S.AB., MM

NIDN. 0711128404

## PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini adalah karya saya sendiri (ASLI), dan ini didalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah orang lain ajukan untuk mendapatkan gelar akademisi disuatu institusi pendidikan, dan sepanjang pengetahuan yang saya tahu tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan telah disebutkan di dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 28 Januari 2021

  
(Artika Maharani)  
NIM. 16414042

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan dan hanya kepada Tuhanmu lah kamu berharap”**

**(Qs. Alam Nasyrah ; 6-8)**

“Ketika kumohon kepada Allah SWT kekuatan, maka Allah SWT memberikan kesulitan agar aku menjadi kuat”

“Ketika kumohon kepada Allah SWT kebijaksanaan, maka Allah SWT memberikan masalah untuk kupecahkan”

“Ketika kumohon kepada Allah SWT kesejateraan, maka Allah SWT memberikan akal untuk berfikir”

“Ketika kumohon kepada Allah SWT keberanian, maka Allah SWT memberikan kondisi bahaya untuk kuatasi”

“Ketika kumohon kepada Allah SWT bantuan, maka Allah SWT memberikan kesempatan untuk keberhasilanku.”

“Lihat disana ada langit yang berselimut awan yang akan memaknai hidup yang penuh dengan ujian. Bersama kita berjalan tuk gapai tujuan, bersama kita lari dengan penuh pengorbanan”.

### **KUPERSEMBAHKAN UNTUK :**

- ❖ **Kedua Orangtuaku**
- ❖ **Keluarga Tercinta**
- ❖ **Calon Imamku**
- ❖ **Dosen Manajemen**
- ❖ **Teman-Teman Seperjuangan MNJ\_B16**
- ❖ **Teman-Teman Dekatku**
- ❖ **Almamaterku**

## RINGKASAN

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui tentang bagaimana Pengaruh Iklan Online, Inovasi Layanan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Wisatawan. Lokasi penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan adalah di Wisata Alam Watu Rumpuk Desa Mendak, Kecamatan Dagangan, Kabupaten Madiun. Penelitian ini menggunakan data primer yang pengambilan datanya menggunakan teknik penyebaran kuesioner atau angket kepada responden, ruang lingkupnya adalah wisatawan yang sudah melakukan kunjungan ataupun yang berkunjung ke wisata alam watu rumpuk. Jumlah pengunjung yang datang 600 pengunjung /bulan. Data tersebut diperoleh dari data loket masuk wisata, penentuan jumlah sampel penelitian menggunakan rumus Arikunto (2002) yang digunakan sebanyak 20% yaitu sebanyak 120 responden. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yaitu teknik yang dilakukan untuk menentukan sampel penelitian dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu.

Dalam pelaksanaan penelitian mendapatkan responden dengan cara menyebarkan kuesioner menggunakan *google form*, dikarenakan dalam kondisi atau situasi covid-19 saat ini maka peneliti mengambil langkah untuk mengambil sampel dengan menggunakan *Google form*. Dengan batas usia 15 sampai 45 tahun, memiliki social media terutama *Instagram* dan *Facebook*, Pernah melakukan kunjungan Ke Wisata Alam Watu Rumpuk, dan sehat jasmani maupun rohani atau mengisi kuesioner dengan keadaan sadar. Untuk menguji penelitian ini menggunakan Regresi Linier Berganda. Dari hasil penelitian ini menemukan bahwa Iklan Online, Inovasi Layanan, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Minat Berkunjung

Wisatawan Ke Wisata Alam Watu Rumpuk Desa Mendak, Kecamatan Dagangan,  
Kabupaten Madiun.



## KATA PENGANTAR

**Assalamualaikum Wr.Wb.**

Alhamdulillah peneliti panjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya. Sholawat dan salam semoga tercurah selalu kepada Rasulullah SAW, keluarga dan para sahabat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH IKLAN ONLINE, INOVASI LAYANAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG WISATAWAN KE WISATA ALAM WATU RUMPUK, DESA MENDAK, KECAMATAN DAGANGAN, KABUPATEN MADIUN”**.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Naning Kristiyana, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Drs. Ec. PURWANTO, MM, Selaku Dosen Pembimbing I yang memberikan bimbingan, arahan, dan masukan selama proses penyusunan skripsi sampai selesai dengan penuh kesabaran dan pengertian.
5. Ibu Naning Kristiyana, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang memberikan bimbingan, arahan dan masukan selama proses penyusunan skripsi sampai selesai dengan penuh kesabaran dan pengertian.
6. Bapak dan Ibu dosen, seluruh staf administrasi Fakultas Ekonomi dan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.



7. Ayah dan Ibu serta keluarga yang tercinta yang selalu serta memberikan dukungan dan semangat kepada saya baik materiil maupun spiritual.
8. Teman-teman S1 Manajemen angkatan 2016 yang telah banyak memberikan motivasi dan keceriaan tersendiri dalam keseharian yang penuh dengan kebersamaan.
9. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti yakin bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak ketidak sempurnaan karena keterbatasan dan pengetahuan peneliti, untuk itu saran dan kritik yang membangun senantiasa penulis harapkan demi perbaikan skripsi ini.

Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca pada umumnya. Amiin

**Wassalaamu'alaikum Wr.Wb**

Ponorogo, 28 Januari 2021

Peneliti



(Arfika Maharani)

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian .....	iii
Motto dan Persembahan.....	iv
Ringkasan.....	v
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>A. LATAR BELAKANG</b> .....	1
<b>B. RERUMUSAN MASALAH</b> .....	9
<b>C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN</b> .....	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>A. LANDASAN TEORI</b> .....	11
1. Pemasaran.....	11
a. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	12
b. Bauran Pemasaran .....	12
2. Iklan Online.....	18
3. Inovasi Layanan .....	21
4. Kualitas Pelayanan .....	24
5. Keputusan Pembelian .....	26

6. Minat Berkunjung Wisatawan.....	28
B. PENELITIAN TERDAHULU .....	32
C. KERANGKA PENELITIAN .....	36
D. HIPOTESIS .....	37
1. Pengaruh Iklan Online Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan .....	37
2. Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan.....	37
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan .....	38
4. Pengaruh Iklan Online, Inovasi Layanan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Wiatawan .....	39

### BAB III METODE PENELITIAN

A. RUANG LINGKUP PENELITIAN .....	40
B. POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN .....	40
C. METODE PENGAMBILAN DATA .....	41
D. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL .....	42
1. Variabel Independen .....	42
a) Iklan Online ( $X_1$ ) .....	42
b) Inovasi Layanan ( $X_2$ ) .....	43
c) Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) .....	43
2. Variabel Dependen .....	44
a) Minat Berkunjung (Y) .....	44
E. METODE ANALISIS DATA .....	45
1. Analisis Deskriptif Kuantitatif .....	45
2. Uji Instrumen atau Kualitas Data .....	45
a) Uji Validitas .....	45
b) Uji Reliabilitas.....	46
c) Uji Regresi .....	47

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

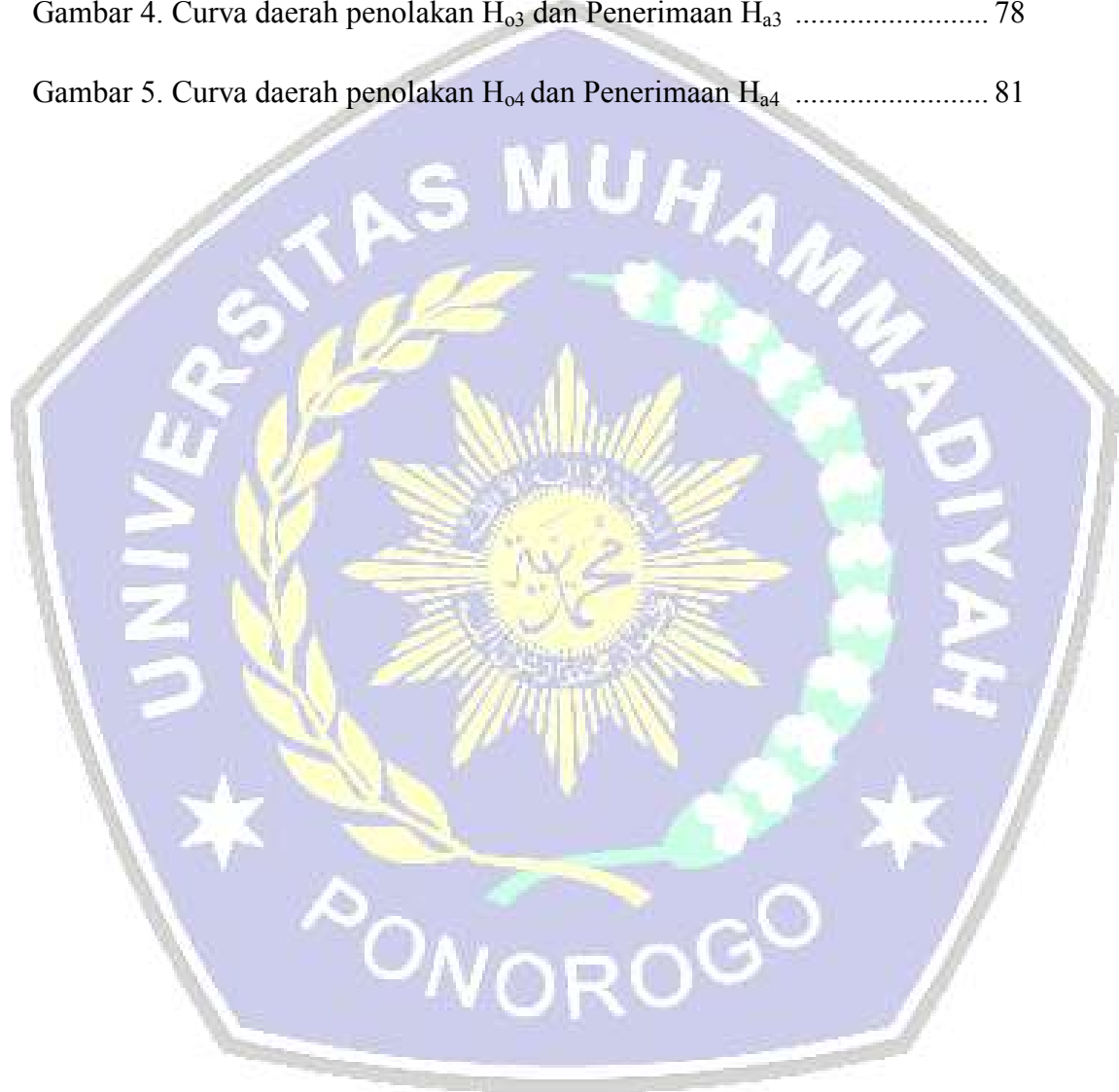
A. HASIL PENELITIAN.....	51
1. Sejarah Pendirian.....	51
2. Visi dan Misi .....	52
3. Tujuan.....	53
4. Gambaran Umum Responden .....	53
a. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
b. Karakteristik Berdasarkan Usia.....	54
c. Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	55
5. Deskripsi Variabel Penelitian.....	56
a. Pernyataan Variabel Iklan Online .....	57
b. Pernyataan Variabel Inovasi Layanan.....	59
c. Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
d. Pernyataan Variabel Minat Berkunjung Wisatawan .....	63
6. Analisis Data .....	65
a. Uji Instrumen.....	65
b. Uji T (Uji Parsial).....	74
c. Uji F (Uji Simultan) .....	79
B. PEMBAHASAN .....	82
1. Pengaruh Iklan Online Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan .....	82
2. Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan .....	83
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan .....	84
4. Pengaruh Iklan Online, Inovasi Layanan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan .....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. KESIMPULAN .....	89
B. SARAN .....	90
DAFTAR PUSTAKA .....	92

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....	32
Table 2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Table 3. Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	55
Table 4. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir .....	56
Table 5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Iklan Online.....	58
Table 6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Inovasi Layanan .....	60
Table 7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	61
Table 8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Minat Berkunjung Wisatawan .....	63
Table 9. Uji Validitas Iklan Online.....	66
Table 10. Uji Validitas Inovasi Layanan .....	66
Table 11. Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	67
Table 12. Uji Validitas Minat Berkunjung Wisatawan.....	67
Table 13. Hasil Uji Reliabilitas Iklan Online .....	68
Table 14. Hasil Uji Reliabilitas Inovasi Layanan .....	69
Table 15. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	69
Table 16. Hasil Uji Reliabilitas Minat Berkunjung Wisatawan .....	70
Table 17. Hasil uji regresi linier berganda.....	71
Table 18. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	73
Table 19. Hasil Uji Parsial.....	75
Table 20. Hasil Uji Serempak.....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian .....	36
Gambar 2. Curva Daerah Penolakan $H_{01}$ dan Penerimaan $H_{a1}$ .....	76
Gambar 3. Curva daerah penolakan $H_{02}$ dan Penerimaan $H_{a2}$ .....	77
Gambar 4. Curva daerah penolakan $H_{03}$ dan Penerimaan $H_{a3}$ .....	78
Gambar 5. Curva daerah penolakan $H_{04}$ dan Penerimaan $H_{a4}$ .....	81



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Hasil Tabulasi Data Kuesioner

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian

Lampiran 4. Uji Instrument Penelitian

Lampiran 5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi,  
Uji T Dan Uji F

Lampiran 6. Tabel Uji R, Uji T Dan Uji F

Lampiran 7. Sarana dan Prasarana Yang Tersedia

Lampiran 8. Berita Acara Bimbingan Skripsi

