

**PENGARUH FASILITAS WISATA DAN CITRA DESTINASI TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN, DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS
WISATAWAN (Studi pada Pengunjung Pantai Teleng Ria Pacitan)**



SKRIPSI

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 : Lindasari
NIM : 17414367
Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Fasilitas Wisatawan dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Wisatawan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan (Studi pada Pengunjung Pantai Teleng Ria Pacitan)

Nama : Lindasari

NIM : 17414367

Tempat, Taggal Lahir : Pacitan, 11 Mei 1999

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Program Sarjana Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

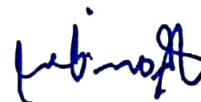
Ponorogo , 07 Juli 2021

Pembimbing I



Titi Rapini, SE., MM
NIDN. 0005056301

Pembimbing II



Siti Chamidah, SE.M. Si
NIDN. 0019057101

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE,M.Si
NIP. 1760508 200501 1 002

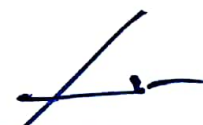
Dosen Penguji:



Titi Rapini, SE.MM
NIDN. 000506301



Wahna Widhianingrum, SP.,MM.
NIDN. 0707118602



Dr. Hadi Sumarsono, SE,M.Si
NIDN :0008057601

PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam datar pustaka.

Ponorogo, 02-Agustus-2021



Lindasari

NIM 17414538

The logo of Universitas Muhammadiyah Ponorogo is a purple shield-shaped emblem. It features a central sunburst with a crescent moon and star, surrounded by a green and white floral wreath. The text "UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH" is written in white along the top inner edge, and "PONOROGO" is written along the bottom inner edge. Two white stars are positioned on the left and right sides of the emblem.

MOTO

**Rebahan tidak bisa membuat kita
kaya, tetapi kaya bisa membuat kita
rebahan**

RINGKASAN

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata dan citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan dan dampaknya terhadap loyalitas wisatawan (Studi Pada Pengunjung Pantai Teleng Ria Pacitan). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner, teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang merupakan wisatawan Pacitan yang berkunjung ke Pantai Teleng Ria Pacitan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif, yaitu menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier berganda, uji signifikansi (uji t dan uji f) serta nalisis jalur (*path annalisy*s).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas wisata (X1) dan citra destinasi (X2) secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan (Y1) aku dan loyalitas wisatawan (Y2). Berdasarkan analisis jalur diketahui variabel kepuasan tidak Memiliki peran sebagai variabel mediasi terhadap loyalitas wisatawan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Fasilitas wisata, citra destinasi, kepuasan wisatawan, dan loyalitas wisatawan.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Allah SWT, yang tak terhitung nikmat dan ridho-Nya senantiasa memberikan saya kekuatan dan jalan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

1. Kedua orang tua tercinta saya, Bapak Isnen dan Ibu Soirah yang selalu memberikan doa dan dukungan yang luar biasa di segala kondisi bahkan saya sudah tidak mampu mengungkapkannya dengan kata-kata lagi, sehingga itulah yang membuat saya semangat dan bertekad untuk segera menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Diri sendiri, yang telah kuat dan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik setelah melalui berbagai rintangan.
3. Sahabat-sahabatku Nova Permata Sari, Ida Milasari, Oktasari, Fitriana, Feri Wahyudiono, Rita Nurhidayah, Putri Rahayu dan Lisa Anggraeni yang selalu siap mendengar keluh kesahku selama pengerjaan skripsi.
4. Rekan-rekan Manajemen A angkatan 2017 yang selalu memberikan support dukungan dan menjadi pembangkit mood ketika stress mengerjakan skripsi.
5. Seluruh pihak yang telah berperan membantu support dan dukungan dalam pengerjaan skripsi ini.



KATA PENGANTAR

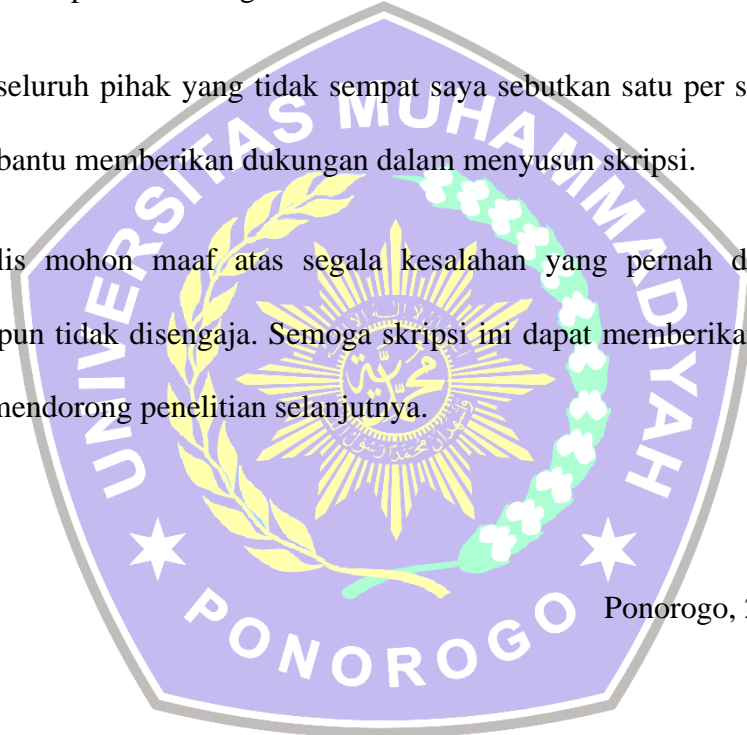
Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atau berkah, rahmat, hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH FASILITAS WISATA DAN CITRA DESTINASI TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN (studi pada Pengunjung Pantai Teleng Ria Pacitan), sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat melalui berkat adanya bimbingan dan antuan dari beberapa pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Hadi Sumarsono, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Naning Kristyana, SE.MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Titi Rapini, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing 1 yang senantiasa memberikan arahan dalam menyusun skripsi
5. Siti Chamidah SE, M.Si, selaku dosen pembimbing 2 yang senantiasa memberikan arahan dalam menyusun skripsi

6. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi, yang telah memberikan ilmu pendidikannya kepada penulis dalam menempuh pendidikan
7. Kedua Orang Tua dan Seluruh Anggota Keluarga penulis yang telah memberikan doa dan dukungan selama menempuh pendidikan dan proses menyusun skripsi
8. Seluruh rekan seperjuangan Angkatan 2017, khususnya manajemen A yang selalu kompak dan saling membantu
9. Dan seluruh pihak yang tidak sempat saya sebutkan satu per satu yang telah membantu memberikan dukungan dalam menyusun skripsi.

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan baik sengaja maupun tidak disengaja. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan guna untuk mendorong penelitian selanjutnya.



Ponorogo, 21 Juli 2021

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG.....	ii
MOTO.....	iii
RINGKASAN.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Pariwisata.....	12
2. Destinasi Pariwisata.....	14
3. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	16
4. Citra Destinasi.....	19
5. Fasilitas Wisata.....	21
6. Perilaku Kosumen.....	23
7. Kepuasan.....	25
8. Loyalitas.....	31
B. Penelitian Terdahulu.....	41
C. Kerangka Pemikiran.....	44
D. Hipotesis.....	45
BAB III.....	52
METODE PENELITIAN.....	52

A. Ruang Lingkup Penelitian	52
B. Populasi dan Sampel	52
1. Populasi.....	52
2. Sampel.....	52
C. Metode Pengambilan Data	54
D. Definisi Operasional Variabel	56
1. Metode Analisis Kuantitatif.....	59
2. Uji Instrumen.....	59
3. Analisis Jalur (Path Analysis).....	61
4. Pengujian Hipotesis.....	65
5. Koefisien Determinasi.....	66
BAB IV	68
HASIL DAN PEMBAHASAN	68
A. Deskripsi Responden.....	68
B. Tanggapan Responden.....	72
C. Uji Instrumen.....	81
D. Metode Analisis Data.....	83
F. Koefisien Determinasi (R ²).....	100
G. Pembahasan.....	101
BAB V	114
KESIMPULAN DAN SARAN	114
A. KESIMPULAN.....	114
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Piramida Loyalitas	39
Gambar 2. Kerangka Konseptual	45
Gambar 3. Modifikasi Analisis Path	63
Gambar 4. Diagram Jalur Model 1	85
Gambar 5. Diagram Jalur Model 2	88
Gambar 6. Kurva Uji T Pengaruh Fasilitas Wisata	93
Gambar 7. Kurva Uji T Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Wisatawan	94
Gambar 8. Kurva Uji T Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Loyalitas Wisatawan	95
Gambar 9. Kurva Uji T Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Loyalitas Wisatawan	96
Gambar 10. Kurva Uji T Pengaruh Kepuasan Wisatawan Terhadap Loyalitas Wisatawan	97
Gambar 11. Kurva Uji F Pengaruh Fasilitas Wisata dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Wisatawan	99
Gambar 12. Kurva Uji F Pengaruh Fasilitas Wisata, Citra Destinasi dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Loyalitas Wisatawan	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah pengunjung Pantai Teleng Ria (2015-2019)	6
Table 2. Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3. Karakteristik Usia Responden	68
Tabel 4. Karakteristik Responden Jenis Kelamin	69
Tabel 5. Karakteristik Responden Pekerjaan	70
Tabel 6. Karakteristik Responden	71
Tabel 7. Tanggapan Responden Variabel	73
Tabel 8. Tanggapan Responden	75
Tabel 9. Tanggapan Responden	77
Tabel 10. Tanggapan Responden Variabel	79
Tabel 11. Hasil Uji Validitas	81
Table 12. Hasil Uji Reliabilitas	82
Table 13. Hasil Analisis Path Jalur 1	84
Tabel 14. Hasil Analisis Parth Jalur 2	86
Tabel 15. Hasil Perhitungan Pengaruh Langsung	89
Table 16. Hasil Pengaruh Tidak Langsung	89
Tabel 17. Hasil Uji T Persamaan Jalur 1	92

Table 18. Hasil Uji T Persamaan Jalur 2.....	94
Tabel 19. Hasil Uji F Persamaan Jalur 1.....	98
Tabel 20. Hasil Uji F Persamaan Jalur 2.....	99
Tabel 21. Hasil Uji R Square Persamaan Jalur 1.....	100
Tabel 22. Hasil Uji R Square Persamaan Jalur 2.....	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabulasi Data.....	119
Lampiran 2. Deskripsi Responden.....	122
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas.....	123
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas.....	125
Lampiran 5. Hasil Regresi Dan Uji T.....	126
Lampiran 6. Hasil Uji F.....	127
Lampiran 7. Hasil Koefisien Determinasi.....	128
Lampiran 8. Kuisisioner.....	129
Lampiran 9. Tabel R.....	136
Lampiran 10. Tabel F.....	137
Lampiran 11. Google Form.....	138