

**PENGARUH CITRA DESTINASI, *EXPERIENTAL MARKETING*,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG TAMAN WISATA MADIUN UMBUL SQUARE
DOLOPO**



SKRIPSI

Nama : Ninik Listyaningsih

N I M : 16414168

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2021**

**PENGARUH CITRA DESTINASI, *EXPERIENTAL MARKETING*, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
TAMAN WISATA MADIUN UMBUL SQUARE DOLOPO**



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 : Ninik Listyaningsih
N I M : 16414168
Program Studi : Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Citra Destinasi, *Experiential marketing*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Madiun Umbul Square Dolopo
Nama : Ninik Listyaningsih
N I M : 16414168
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 27 November 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 2020

Pembimbing I

(Titi Rapini, SE.,MM)
NIDN. 0005056301

Pembimbing II

(Naning Kristiyana, SE.,MM)
NIDN. 0721117501

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si)
NIK. 1976050820050111

Dosen/Penguji :

(Titi Rapini, SE.,MM)
NIDN. 0005056301

(Drs. Ec. Purwanto., MM)
NIDK. 8808523419

(Riawan, S.pd),MM)
NIDN. 0705128502

RINGKASAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Citra Destinasi, Experiental Marketing, dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pengunjung taman wisata Madiun Umbul Square Dolopo. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung taman wisata Madiun Umbul Square Dolopo tahun 2019. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling dan diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Variabel penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen. Untuk variabel dependen (Y) dari penelitian ini adalah kepuasan pengunjung. Untuk variabel independen meliputi: citra destinasi (X1) experiental marketing (X2) dan kualitas pelayanan (X3). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Metode analisis yang digunakan uji instrument data, asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis. Sedangkan untuk olah data menggunakan program IBM SPSS Statistik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel independen (1) citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. (2) experiental marketing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Kemudian secara simultan variabel citra destinasi, experiental marketing, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, dibuktikan dari nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan koefisien regresi variabel citra destinasi mempunyai nilai positif sebesar 0,370; nilai signifikansi $0,003 < 0,05$, koefisien regresi variabel experiental marketing mempunyai nilai positif sebesar 0,116; nilai signifikansi $0,006 < 0,05$, dan koefisien regresi variabel kualitas pelayanan mempunyai nilai positif sebesar 0,181; nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata kunci : Citra Destinasi, Experiental Marketing, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Destinasi, *Experiental Marketing*, dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pengunjung taman wisata Madiun Umbul Square Dolopo” ini dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis dengan ketulusan dan kerendahan hati ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah dengan ikhlas memberikan masukan dan kontribusi berarti dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, antara lain:

1. Dr. Happy Susanto, M. A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Dr. Hadi Sumarsono, SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Naning Kristiyana, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Titi Rapini, SE.,MM selaku dosen pembimbing 1 yang selama ini penuh kesabaran memberikan bimbingan, motivasi, serta arahan dalam menyempurnakan skripsi ini.
5. Naming kristiyana, SE.,MM selaku dosen pembimbing 2 yang selama ini telah juga membimbing, memotivasi, serta memberikan arahan, saran maupun pendapat dalam menyempurnakan skripsi ini.
6. Dra. Umi Farida.,MM selaku dosen wali
7. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
8. Seluruh Staf Madiun Umbul Square yang telah memberikan izin penelitian dan membantu kelancaran penelitian ini

9. Kedua orang tua beserta keluarga yang telah memberikan do'a, dan dukungan baik moril maupun materil dalam penyusunan sampai terselesaikanya skripsi ini.
10. Teman-teman Manajemen E Angkatan 2016
11. Serta semua pihak lainnya yang juga mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan. Namun demikian, merupakan harapan besar bagi penulis bila skripsi ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan menjadi satu karya yang bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Ponorogo, 28 Januari 2021

Ninik Listyaningsih



**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ninik Listyaningsih

NIM : 16414168

Jurusan/prodi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Universitas : Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Judul skripsi : Pengaruh Citra Destinasi, *Experiential Marketing*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Madiun Umbul Square Dolopo

Dengan ini saya 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 daftar Pustaka.

Ponorogo, 28 Januari 2021



(Ninik listyaningsih)

16414168

PE

v

v

RSEMBAHAN

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, oleh karenanya saya mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya (Bapak Soimin dan Ibu Katemi) beserta keluarga saya yang telah memberikan kasih sayang, do'a, dukungan, uang jajan, serta wejangan kepada saya sampai selesainya skripsi ini. I love you so much, semoga Allah SWT membalas dengan memberikan kesehatan, rezeki yang lancar dan Panjang umur. Amiin YRA.
2. keluarga besar lainnya dan nenek saya yang selalu setia mendo'akan saya. Semoga diberikan kesehatan dan umur yang Panjang. Amiiin.
3. Keluarga besar kedua saya "Geng Menantu Idaman" : Atifah, Trianjarwati, Lilin, Reni, Diyah dan Para Bodyguard saya yang ganteng-ganteng Agung, Adam, Rohmad, Diki, dll yang selama ini telah mendampingi dan mendengarkan serta memberikan solusi atas keluh kesah dalam penyusunan skripsi sampai terselesaikannya skripsi ini. Semoga kalian sukses. Amiin. Sayang kalian selama-lamanya.
4. Mas agus triyanto yang walaupun tidak membantu dalam skripsi tetapi selalu setia mendengarkan keluh kesah, selalu memberikan dukungan dan semangat. Thanks you so much semoga sukses dan selalu Bahagia.
5. Teman-teman Manajemen E 2016 kalian sangat luar biasa. Sukses selalu.
6. Cafa-café atau warkop yang ada di Ponorogo yang pernah saya singgahi dalam mengerjakan skripsi ini, tidak bisa saya sebutkan satu-satu. Semoga usahanya lancar.
7. Teman-teman karangtaruna yang selalu support juga. Semoga selalu kompak.
8. Sudah.

MOTTO

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh”

(Andrew Jackson)

Ingat

“hidup itu tidak semudah membalikkan telapak tangan, tetapi dengan telapak tangan kita dapat mengubah hidup kita menjadi jauh lebih baik lagi”-niriklistyaningsih2021

*Buat kita yang sedang berjuang untuk orang tua, Jangan pernah malu,
Jangan pernah Minder, jika niat kita baik dan Langkah kita benar,
tetaplah berjuang sampai kita mendapatkan apa yang kita inginkan.
Buat masa depan yang cerah, Jangan sampai kita menyerah!*

SEMANGAT !!

(NinikListyaningsih2021)

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
RINGKASAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR	v
KODE ETIK PENELITIAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. Pengertian Pemasaran	11
2. Pengertian Pariwisata	12
3. Pengertian Bauran Pemasaran	12
4. Jasa	16
5. Perilaku Konsumen	17
6. Citra Destinasi	22
7. <i>Experiental marketing</i>	29
8. Kualitas Pelayanan	38
9. Kepuasan Konsumen	45
B. Penelitian Terdahulu	53
C. Kerangka Pemikiran	55
D. Hipotesis	56
1. Hubungan Antar Variabel	57
BAB III	61
METODE PENELITIAN	61
A. Ruang Lingkup Penelitian	61
1. Lokasi Penelitian	61
2. Jenis Penelitian	61
B. Populasi dan Sampel	61

1. Populasi penelitian	61
2. Sampel penelitian	62
C. Metode Pengambilan Data	63
1. Data primer	63
2. Data Skunder	63
D. Definisi Operasional Variabel	65
E. Uji Instrumen Data	73
1. Uji Validitas	73
2. Uji Reliabilitas	74
3. Uji Asumsi Klasik	75
F. Metode Analisis Data	78
1. Analisis Regresi Linier Berganda	78
2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	79
3. Pengujian Hipotesis	80
BAB IV	84
HASIL DAN PEMBAHASAN	84
Hasil Penelitian	84
1. Gambaran Umum Taman Wisata Madiun Umbul Square Dolopo	84
2. Lokasi Wisata	85
3. Daya Tarik Wisata	85
4. Fasilitas dan Wahana Wisata	86
5. Visi dan Misi Taman Wisata Madiun Umbul Square Dolopo	86
6. Pembagian wilayah Madiun Umbul Square Dolopo	87
7. Karakteristik Responden	89
8. Deskripsi Jawaban Responden	91
9. Uji Instrumen Data	97
Pembahasan	116
BAB V	127
KESIMPULAN DAN SARAN	127
A. Kesimpulan	127
B. Saran	128
DAFTAR PUSTAKA	131

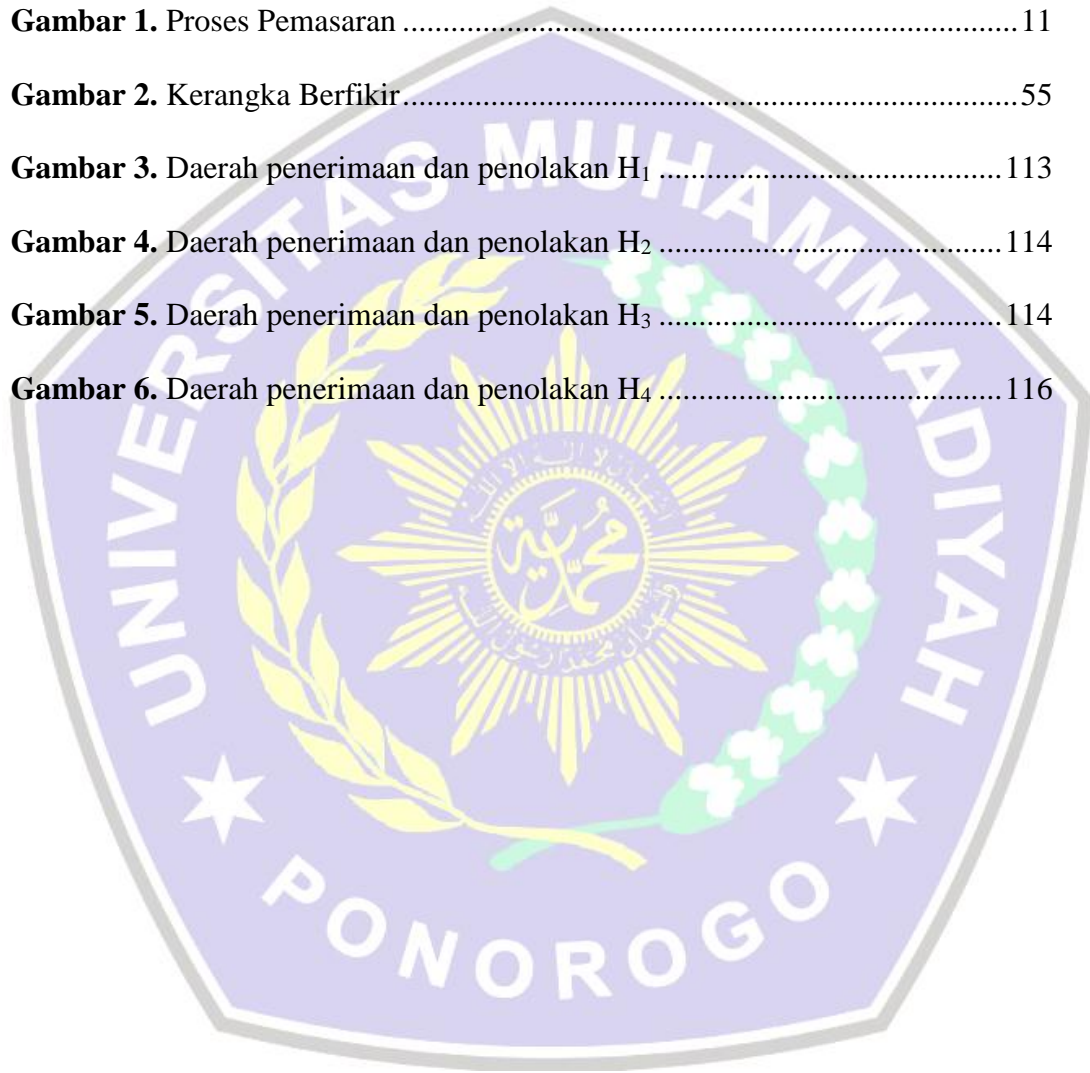
DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Data Pengunjung Taman Wisata Madiun Umbul Square Dolopo Tahun	
2019	2
Tabel 2. Model perilaku konsumen.....	19
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	53
Tabel 4. Fasilitas Madiun Umbul Square Dolopo.....	86
Tabel 5. Wahana Madiun Umbul Square Dolopo.....	86
Tabel 6. Intensitas Kunjungan Responden.....	89
Tabel 7. Status Orang Bersama Responden	90
Tabel 8. Jenis Kelamin Responden	90
Tabel 9. Pekerjaan Responden	91
Tabel 10. Jawaban Responden Tentang Citra Destinasi (X1).....	92
Tabel 11. Jawaban Responden Tentang Experiental Marketing (X2)	93
Tabel 12. Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan (X3).....	94
Tabel 13. Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pengunjung (Y).....	96
Tabel 14. Hasil Uji Validitas Citra Destinasi (X1)	98
Tabel 15. Hasil Uji Validitas Experiental marketing (X2)	99
Tabel 16. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X3)	100
Tabel 17. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengunjung (Y)	101
Tabel 18. Hasil Uji Reliabilitas	102
Tabel 19. Uji Normalitas.....	104
Tabel 20. Hasil Uji Multikolinearitas.....	105
Tabel 21. Hasil Uji Heteroskedastisitas	107
Tabel 22. Analisis Regresi Linear Berganda.....	108
Tabel 23. Koefisien Determinasi (R^2)	111
Tabel 24. Hasil Uji T.....	112
Tabel 25. Hasil Uji F.....	115

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Proses Pemasaran	11
Gambar 2. Kerangka Berfikir	55
Gambar 3. Daerah penerimaan dan penolakan H_1	113
Gambar 4. Daerah penerimaan dan penolakan H_2	114
Gambar 5. Daerah penerimaan dan penolakan H_3	114
Gambar 6. Daerah penerimaan dan penolakan H_4	116



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian	136
Lampiran 2 Data Responden Penelitian.....	142
Lampiran 3 Tabulasi Data Penelitian.....	145
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas X1	159
Lampiran 5 Validitas dan Reliabilitas X2.....	160
Lampiran 6 Validitas dan Reliabilitas X3.....	163
Lampiran 7 Validitas dan Reliabilitas Y.....	166
Lampiran 8 Uji Multikolinieritas	167
Lampiran 9 Uji Heteroskedastisitas	168
Lampiran 10 Analisis Regresi Berganda	169
Lampiran 11 Koefisien Determinasi	170
Lampiran 12 Berita Acara Bimbingan.....	171
Lampiran 13 Surat Izin Penelitian	172