

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MOTIVASI  
BERWISATA TERHADAP INTENSI BERKUNJUNG  
KEMBALI**

**(Studi Kasus Pada Wisatawan Pulau Tidung Di Wilayah Kepulauan Seribu)**

**SKRIPSI**



**Nama : Vira Arimurti**

**Nim : 43113010013**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MOTIVASI  
BERWISATA TERHADAP INTENSI BERKUNJUNG  
KEMBALI**

**(Studi Kasus Pada Wisatawan Pulau Tidung Di Wilayah Kepulauan Seribu)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Vira Arimurti**

**Nim : 43113010013**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vira Arimurti  
NIM : 43113010013  
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 16 Maret 2017



**Vira Arimurti**

NIM : 43113010013


## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Vira Arimurti  
NIM : 43113010013  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Motivasi Berwisata Terhadap Intensi Berkunjung Kembali (Studi Kasus Pada Wisatawan Pulau Tidung Di Wilayah Kepulauan Seribu)  
Tanggal Lulus Ujian : 16 Maret 2017

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji



**Dr. Rina Astini, SE., MM**

Tanggal: 21/3 2017



**Dr. Suharno, MM**

Tanggal:

Dekan,

Ketua Program Studi

S1 Manajemen



**Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA**

Tanggal: 21 Maret 2017



**Dudi Permana, MM., Ph.D**

Tanggal: 21/3/2017

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Motivasi Berwisata Terhadap Intensi Berkunjung Kembali (Studi Kasus Pada Wisatawan Pulau Tidung Di Wilayah Kepulauan Seribu)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingim berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.si., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercubuana.

3. Bapak Dudi Permana, ST, MM, Ph,D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmunya.
5. Keluarga besar penulis terutama kedua orang tua tercinta (Mursalin dan Resti Widarti) dan Kakak serta Adik yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral serta material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Terima kasih untuk Muhammad Anwar Akmal yang telah memberikan motivasi, semangat dan dukungan.
7. Sahabat seperjuangan saya dari semester satu Hilda Sona F, Ade Nurdiana S, Nurtiza R.Aisy, A.A Ayu Sudiantari, dan Ana yang telah memberikan doa dan motivasi pada penulis.
8. Teman-teman satu bimbingan Shintya, Jeannete, Iqbal, Zul, Atip, Elvira, Amrina, Desi, Reo, Miyotien, Sulastri, Desi K, Afif, Ammar, Orin, dan Taufan yang saling memberikan semangat dan saling membantu dalam menyusun skripsi.
9. Terima kasih untuk senior Manajemen S-1 2012 Kak Saleh, Kak Madan, Kak Marle, Kak Rifa, Kak Anggi, Kak Lukman yang selalu memberikan bimbingan dan ilmu nya selama penulisan skripsi ini berlangsung sekaligus sebagai teman jalan-jalan ketika saya butuh liburan.

10. Sahabat saya dari kecil Tika, Erica dan Nanda. Terima kasih atas doa, semangat, dan kebersamaannya.
11. Kepada sahabat-sahabat SMAN 33 Jakarta 2013 Revi, Indra, Uci, Riska, Shifa, Bagus, Nadya, Tabroni, Ryan, dan Ferguson.
12. Terima kasih untuk BEM Fakultas Ekonomi dan Bisnis periode 2014/2015.
13. Seluruh mahasiswa Manajemen S1 angkatan 2013 yang telah memberikan semangat kepada penulis.
14. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 16 Maret 2017

Vira Arimurti

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....                    | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....                         | <b>ii</b>   |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                    | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                      | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                     | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                   | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                       |             |
| A. Latar Belakang Penelitian.....                              | 1           |
| B. Rumusan Masalah Penelitian .....                            | 7           |
| C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....                       | 7           |
| 1. Tujuan Penelitian .....                                     | 7           |
| 2. Kontribusi Penelitian .....                                 | 8           |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> |             |
| A. Kajian Pustaka .....  | 9           |
| 1. Manajemen Pemasaran .....                                   | 9           |
| 2. Wisata Bahari.....  | 10          |
| 3. Kualitas Pelayanan .....                                    | 11          |
| 4. Motivasi Berwisata .....                                    | 14          |
| 5. Intensi Berkunjung Kembali.....                             | 15          |
| 6. Penelitian Terdahulu .....                                  | 17          |
| 7. Hubungan Antar Variabel.....                                | 20          |
| B. Rerangka Pemikiran .....                                    | 22          |
| C. Hipotesis .....   | 22          |



### **BAB III METODE PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Waktu dan Tempat Penelitian .....                | 23 |
| 1. Waktu Penelitian.....                            | 23 |
| 2. Tempat Penelitian .....                          | 23 |
| B. Desain Penelitian .....                          | 23 |
| C. Definisi dan Operasional Variabel .....          | 24 |
| 1. Pengertian Variabel .....                        | 24 |
| 2. Definisi Operasional Variabel .....              | 25 |
| D. Pengukuran Variabel .....                        | 28 |
| E. Populasi dan Sampel.....                         | 28 |
| 1. Populasi.....                                    | 28 |
| 2. Sampel .....                                     | 29 |
| F. Teknik Pengumpulan Data .....                    | 30 |
| G. Jenis Data Penelitian.....                       | 30 |
| H. Metode Analisis Data .....                       | 31 |
| 1. SEM ( <i>Structural Equation Modeling</i> )..... | 31 |
| 2. Uji Validitas.....                               | 37 |
| 3. Uji Reliabilitas .....                           | 38 |
| 4. Pengujian Hipotesis .....                        | 39 |

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....                                    | 41 |
| B. Statistik Deskriptif.....  | 42 |
| 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                    | 43 |
| 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....                             | 43 |
| 3. Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....                 | 44 |
| 4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....               | 45 |
| 5. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan .....            | 46 |
| C. Uji Asumsi Klasik dan Kualitas Instrumen Penelitian .....              | 46 |
| 1. Hasil Uji Validitas Variabel Dan Hasil Uji Reliabilitas Variabel ..... | 46 |
| D. Uji Kecocokan Model Pengukuran .....                                   | 55 |
| 1. Uji Kecocokan Model Keseluruhan.....                                   | 55 |
| 2. Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T).....                            | 56 |
| 3. Pengujian Hipotesis Penelitian .....                                   | 58 |
| E. Analisis Hasil Penelitian .....  | 60 |
| 1. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Intensi Berkunjung Kembali .....  | 60 |

|   |           |
|---|-----------|
| 2. Analisis Motivasi Berwisata Terhadap Intensi Berkunjung Kembali..... | 60        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>   |           |
| A. Simpulan .....   | 61        |
| B. Saran .....  | 62        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>64</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>  | <b>66</b> |



## DAFTAR TABEL

| No.  | Keterangan   | Halaman |
|------|--|---------|
| 1.1  | Tabel Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Pulau Tidung .....               | 3       |
| 1.2  | Tabel Survei Pendahuluan.....  | 4       |
| 1.3  | Tabel Survei Pendahuluan.....  | 5       |
| 2.1  | Tabel Penelitian Terdahulu .....                                     | 17      |
| 3.1  | Tabel Operasional Variabel.....                                      | 26      |
| 3.2  | Tabel Instrumen Skala Likert.....                                    | 28      |
| 3.3  | Tabel Goodness Of Fit Index .....                                    | 35      |
| 4.1  | Tabel Karakteristik Jenis Kelamin .....                              | 43      |
| 4.2  | Tabel Usia Responden .....   | 43      |
| 4.3  | Tabel Status Pekerjaan Responden .....                               | 44      |
| 4.4  | Tabel Pendidikan Terakhir Responden .....                            | 45      |
| 4.5  | Tabel Penghasilan per Bulan Responden .....                          | 46      |
| 4.6  | Tabel Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....                 | 49      |
| 4.7  | Tabel Uji Validitas Variabel Motivasi Berwisata .....                | 51      |
| 4.8  | Tabel Uji Validitas Variabel Intensi Berkunjung Kembali .....        | 53      |
| 4.9  | Tabel Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran.....                      | 56      |
| 4.10 | Tabel Hasil Uji Kecocokan Model Struktural<br>Model Penelitian ..... | 57      |
| 4.11 | Tabel Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian .....                     | 59      |

## DAFTAR GAMBAR

| No. | Keterangan   | Halaman |
|-----|--|---------|
| 2.1 | Rerangka Pemikiran .....                                   | 22      |
| 4.1 | Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan .....         | 48      |
| 4.2 | Model Pengukuran Variabel Motivasi Berwisata .....         | 51      |
| 4.3 | Model Pengukuran Variabel Intensi Berkunjung Kembali ..... | 53      |
| 4.4 | Model Pengukuran Variabel Penelitian.....                  | 55      |
| 4.5 | Model Struktural (T-Value) .....                           | 57      |



## DAFTAR LAMPIRAN

|            | <b>Keterangan</b>                          | <b>Halaman</b> |
|------------|--|----------------|
| Lampiran 1 | Kuesioner .....                            | 66             |
| Lampiran 2 | Hasil Kuesioner .....                      | 70             |
| Lampiran 3 | Hasil Karakteristik Responden (SPSS) ..... | 78             |
| Lampiran 4 | Uji Validitas.....                         | 80             |
| Lampiran 5 | Uji Reliabilitas.....                      | 82             |
| Lampiran 6 | Uji Kecocokan Model Keseluruhan .....      | 83             |
| Lampiran 7 | Uji Kecocokan Model Stuktural (Uji T)..... | 86             |
| Lampiran 8 | Hasil Statistik Deskriptif .....           | 88             |