

**PENGARUH PELAYANAN, DAYA TARIK DAN FASILITAS
DI PULAU TIDUNG TERHADAP KEPUASAN BERKUNJUNG
WISATAWAN**

SKRIPSI

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



Nama : Ilham Akbar

NIM : 43116010011

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
2020**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ilham Akbar

NIM : 43116010011

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 17 Februari 2020



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ilham Akbar
 Nim : 43116010011
 Program Studi : S1 Manajemen
 Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN, DAYA TARIK
 DAN FASILITAS DI PULAU TIDUNG TERHADAP KEPUASAN
 BERKUNJUNG WISATAWAN.

Tanggal Lulus Ujian : 15 Desember 2020

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi,



Dr. Yuli Harwani, M.M
 Tanggal : 14 Januari 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Harnoyinsah, Ak., M.Si., CA.
 Tanggal: 16 Februari 2021

Ketua Penguji,



Dr. Endi Rekarti, M.E
 Tanggal : 11 Januari 2021

Ketua Program Studi S1 Manajemen,



Dr. Daru Asih, M.Si.
 Tanggal: 16 February 2021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Pelayanan, Daya Tarik dan Fasilitas Pulau Tidung Terhadap Kepuasan Berkunjung Wisatawan. Populasi dalam penelitian ini adalah 105 responden, metode penarikan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan oleh peneliti. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Metode pengolahan data menggunakan *Partial Least Square*. Penelitian ini membuktikan Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan berkunjung, Daya tarik wisata berpengaruh positif terhadap kepuasan berkunjung, dan Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan berkunjung wisatawan ke Pulau Tidung

Kata kunci: pelayanan, daya tarik, fasilitas, kepuasan berkunjung



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Tidung Island Services, Attractiveness and Facilities on Tourist Visit Satisfaction. The population in this study was 105 respondents, the sampling method used was Purposive Sampling, which is sampling based on criteria determined by the researcher. Data collection methods using survey methods with research instruments is a questionnaire. The data processing method uses Partial Least Square. This study proves that service has a positive effect on visitor satisfaction, tourist attraction has a positive effect on visitor satisfaction, and facilities have a positive effect on the satisfaction of tourists visiting Tidung Island.

Keywords: service, attractiveness, facilities, visit satisfaction



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat serta karunia yang telah diberikan-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Daya Tarik dan Fasilitas di Pulau Tidung Terhadap Kepuasan Berkunjung Wisatawan”, sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana.

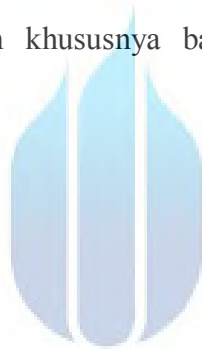
Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari sebagai manusia biasa tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusun skripsi tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dan dukungan yang tiada henti dari berbagai pihak, khususnya kepada ibu Dr. Yuli Harwani, MM, selaku dosen pembimbing skripsi, Oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr.Harnoviansah, Ak, M.Si., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Daru Asih, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen S1.
4. Kedua orang tua tercinta, Bapak H. Paruhuman dan Ibu Hj. Masro Japoso serta kakak dan adik yang sudah memberikan bantuan moral dan materi yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan kampus, Teman-teman angkatan 2016 yang telah

memberikan dukungan serta solidaritasnya kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Seluruh pihak yang yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas segala bantuan dan informasi yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.



Jakarta, 17 Februari 2020

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ilham Akbar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan penelitian.....	7
D. Kontribusi Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	8
A. KAJIAN PUSTAKA	8
1. MANAJEMEN PEMASARAN.....	8
a. Definisi pemasaran.....	8
b. Pariwisata.....	9
c. Jenis-Jenis Pariwisata	10
2. KUALITAS PELAYANAN.....	11
a. Definisi pelayanan	11
b. Dimensi Pelayanan	11
c. Indikator Pelayanan	12
3. DAYA TARIK.....	13
a. Definisi Daya Tarik	13
b. Faktor-Faktor menentukan Wisatawan.....	14
c. Dimensi Daya Tarik.....	16

d. Indikator Daya Tarik.....	16
4. Fasiilitas	18
a. Dimensi Fasilitas	20
b. Indikator Fasilitas	20
5. Kepuasan Berkunjung	21
a. Definisi Kepuasan Berkunjung	21
b. Dimensi Kepuasan.....	23
c. Indikator Kepuasan Berkunjung	24
B. Penelitian Terdahulu.....	25
C. Hubungan antara variabel	25
1. Kerangka Penelitian dan Hipotesis	28
2. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Waktu dan Tempat Penelitian	28
B. Desain Penelitian.....	28
C. Definisi dan Operasional Variabel	29
1. Definisi Variabel	29
2. Definisi Operasional Variabel	29
D. Pengukuran Variabel.....	31
E. Populasi dan Sampel	31
1. Populasi	32
2. Sampel.....	33
F. Teknik Pengumpulan data	34
G. Metode Analisis	35
1. Analisis Deskriptif	35
2. Uji Instrumen.....	35
3. Analisis <i>Partial least square</i>	36
a. Evaluasi <i>Measurement Model</i> (Merancang <i>Outer Model</i>).....	37
b. <i>Model Structural</i> atau Uji Hipotesis (Merancang <i>Inner Model</i>)	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Analisis Deskriptif	39
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	39
2. Analisis Responden	40
3. Analisis Variabel	41
B. Uji Instrumen	42
1. Uji Validitas	45
2. <i>Discriminant Validity</i>	49
3. <i>Composite Realibility & Cronbach Alpha</i>	51
4. Model Struktural.....	51
C. Pembahasan Hasil Penelitian	52
1. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Berkunjung	53
2. Pengaruh Daya Tarik terhadap Kepuasan Berkunjung	54
3. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Berkunjung	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Wisata Bahari Unggulan di Indonesia	2
1.2.	Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Pulau Tidung	4
1.3.	Pulau Terindah di Kepulauan Seribu	5
1.4.	Pra Survei	5
2.1.	Penelitian Terdahulu	25
3.1.	Operasional Variabel Pelayanan	31
3.2	Operasional Variabel Daya tarik	31
3.3	Operasional Variabel Fasilitas	32
3.4	Operasional Variabel Kepuasan Berkunjung	32
3.5	Instrumen skala likert	35
4.1	Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.2	Deskriptif Responden Berdasarkan Usia	43
4.3	Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
4.4	Deskriptif Responden Berdasarkan Pendapatan	44
4.5	Karakteristik Jawaban Variabel Pelayanan	45
4.6	Karakteristik Jawaban Variabel Daya Tarik	46
4.7	Karakteristik Jawaban Variabel Fasilitas	47
4.8	Karakteristik Jawaban Variabel Kepuasan Berkunjung	47
4.9	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	49
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> Modifikasi	51
4.11	Hasil <i>Output AVE</i>	51
4.12	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	52
4.13	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornel Lacker)</i>	54
4.14	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	55
4.15	Hasil Uji <i>Cronbach Alpha</i>	55
4.16	Nilai <i>R-Square</i>	56
4.17	Hasil Pengujian Hipotesis	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Konseptual	27
4.1	Hasil <i>Output</i> Diagram Jalur Awal	49
4.2	Hasil <i>Output</i> Diagram Jalur Modifikasi	50

