

**PENGARUH KUALITAS PRODUK WISATA, PELAYANAN
WISATA, DAN DAYA TARIK OBYEK WISATA TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN SERTA DAMPAKNYA
TERHADAP PERILAKU PASCA KUNJUNGAN
(Pada Wisatawan Mancanegara di Tanah Lot, Bali)**

SKRIPSI

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



Nama : Ajeng Permatasari

NIM : 43116010010

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ajeng Permatasari
NIM : 43116010010
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 tindakan plagiat (penjiplak).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 28 Agustus 2020



Ajeng Permatasari
43116010010

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ajeng Permatasari
NIM : 43116010010
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Wisata,
Pelayanan Wisata, Daya Tarik Obyek
Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan
serta dampaknya terhadap Perilaku Pasca
Kunjungan (Pada wisatawan manca
negara di Tanah Lot, Bali)

Tanggal Lulus Ujian : 14 Oktober 2020

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi,

Ketua Penguji,



Dr. Endi Rekarti, ME.



Arief Bowo Pravoega Kasmu
S.E., M.M., Ph.D.

Tanggal : 1/11/2020

Tanggal : 30/10/2020

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Manajemen,

Ketua Program Studi S1



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

Tanggal : 26 November 2020



Dr. Daru Asih, M.Si

Tanggal : 26 November 2020

ABSTRAK

Tanah Lot merupakan tempat wisata di Bali yang unik karena keunikan Pura Tanah Lot yang terletak di tengah laut sekitar lebih kurang 300 meter dari bibir pantai. Selain itu objek ini juga menawarkan keindahan alam saat matahari terbenam. Kata Tanah Lot terdiri dari kata "Tanah" yang diartikan sebagai batu karang dan "Lot" atau "Lod" berarti laut. Jadi Tanah Lot diartikan sebagai tanah yang ada di tengah laut. Pura Tanah Lot didirikan pada abad ke-15 oleh pedanda (pendeta) Hindu bernama "Bawu Rawuh" atau "Danghyang Nirartha" yang berasal dari kerajaan Majapahit. Danhyang Nirartha dalam perjalanannya untuk menyebarkan agama Hindu dari Jawa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Wisatawan terhadap Perilaku Pasca Kunjungan dengan memperhatikan Kualitas Produk Wisata, Kualitas Pelayanan Wisata, dan Daya Tarik Obyek Wisata. Subjek pada penelitian ini adalah wisatawan mancanegara di Tanah Lot, Bali. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 140 responden. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data SEM dan pengolahan data menggunakan *Partial Least Square (PLS)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk Wisata berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan, Kualitas Produk Wisata berpengaruh positif signifikan terhadap Perilaku Pasca Kunjungan, Kualitas Pelayanan Wisata berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan, Kualitas Pelayanan Wisata berpengaruh positif signifikan terhadap Perilaku Pasca Kunjungan, Daya Tarik Obyek Wisata berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan, Daya Tarik Obyek Wisata berpengaruh positif signifikan terhadap Perilaku Pasca Kunjungan, serta Kepuasan Wisatawan positif tidak signifikan terhadap Perilaku pasca kunjungan.

Kata kunci : Kualitas Produk Wisata, Kualitas Pelayanan Wisata, Daya Tarik Obyek Wisata, Kepuasan Wisatawan, Perilaku Pasca Kunjungan, Tanah Lot.

ABSTRACT

Tanah Lot is a tourist spot in Bali that is unique because of the uniqueness of the Tanah Lot Temple which is located in the middle of the sea, about 300 meters from the shoreline. Besides this object also offers natural beauty at sunset. The word Tanah Lot consists of the word "Tanah" which means rock and "Lot" or "Lod" means sea. So Tanah Lot is defined as land in the middle of the sea. Tanah Lot Temple was founded in the 15th century by a Hindu pedanda (priest) named "Bawu Rawuh" or "Danghyang Nirartha" who came from the Majapahit kingdom. Danhyang Nirartha on his way to Hinduism from Java. The purpose of this study is to see the effect of tourist satisfaction on post-visit behavior by paying attention to the quality of tourism products, quality of tourism services, and tourist attraction. The subjects of this research are foreign tourists in Tanah Lot, Bali. The sample used in this study were 140 respondents. The sampling method was done by using purposive sampling method. The study used SEM data analysis techniques and data processing using Partial Least Square (PLS). These results indicate that the Quality of Tourism Services has a significant positive effect on Tourist Satisfaction, the Quality of Tourism Products has a significant positive effect on Post-Significant Behavior, the Quality of Tourism Services has a positive effect on Tourist Satisfaction, the Quality of Tourism Services has a significant positive effect on Post-Post Behavior. positive significant towards Tourist Satisfaction, Tourism Attraction Attraction has a significant positive effect on Post-Visit Behavior, as well as positive and insignificant tourist satisfaction on visiting behavior

Keywords: Quality of Tourism Products, Quality of Tourism Services, Attraction of Tourism Objects, Tourist Satisfaction, Post-Visit Behavior, Tanah Lot.

MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Wisata, Pelayanan Wisata, dan Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan serta dampaknya terhadap Perilaku Pasca Kunjungan (Pada wisatawan mancanegara di Tanah Lot)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Endi Rekarti, ME. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya, motivasi, saran, serta waktu luang yang telah diberikan kepada penulis demi terselesaikannya skripsi ini dan dengan segala kerendahan hati penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.

4. Seluruh dosen yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.
5. Kedua orangtua tercinta alm Bapak Giriyanto dan Ibu Siti yang selalu memberikan doa, serta dukungan baik moril maupun materil.
6. Ketiga kakak tercinta Mas Agung, Mas Guntur, Mba Selvie yang selalu membantu dan memberikan doa, serta dukungannya.
7. Maulana Aldi, terima kasih atas bantuan dan dukungan yang selalu diberikan, terima kasih sudah merubah hidup penulis menjadi lebih baik.
8. Dhea Amalia, Desi Apriyanti, Marshella Rodiyani, yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala kerendahan diri, 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, 28 Agustus 2020

Ajeng Permatasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Kontribusi Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	16
A. Kajian Pustaka.....	16
1. Pengertian Pemasaran Pariwisata.....	16
a. Definisi Pariwisata.....	16
b. Pengertian Pemasaran Pariwisata.....	17
2. Kualitas Produk Wisata	17
3. Kualitas Pelayanan Wisata	19
4. Daya Tarik Obyek Wisata	21
5. Kepuasan Wisatawan	22
a. Dimensi Kepuasan.....	24
6. Perilaku Pasca Kunjungan.....	25
7. Penelitian Terdahulu.....	28
B. Pengembangan Hipotesis	30
1. Hubungan antara Kualitas Produk Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan	30

2.	Hubungan antara Kualitas Produk Wisata terhadap Perilaku Pasca Kunjungan	30
3.	Hubungan antara Kualitas Pelayanan Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan	31
4.	Hubungan antara Kualitas Pelayanan Wisata terhadap Perilaku Pasca Kunjungan	32
5.	Hubungan antara Daya Tarik Obyek Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan	32
6.	Hubungan antara Daya Tarik Obyek Wisata terhadap Perilaku Pasca Kunjungan	33
7.	Hubungan antara Kepuasan Wisatawan terhadap Perilaku Pasca Kunjungan	34
BAB III METODE PENELITIAN		38
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	38
B.	Desain Penelitian	38
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	39
1.	Definisi Variabel	39
2.	Operasionalisasi Variabel	42
D.	Skala Pengukuran Variabel	45
E.	Populasi dan Sampel Penelitian	45
1.	Populasi Penelitian	46
2.	Sampel Penelitian	46
F.	Metode Pengumpulan Data	47
H.	Metode Analisis Data	48
1.	IBM SPSS <i>Statistic</i> 23	48
2.	Uji Instrumen	49
3.	<i>Partial Least Square</i> (PLS)	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		55
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	55
B.	Statistik Deskriptif	55
1.	Deskripsi Responden	56
2.	Deskripsi Variabel	58
C.	Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS)	63
1.	Evaluasi Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	64
2.	Pengujian Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	77

D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
1. Variabel Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan	82
2. Variabel yang Mempengaruhi Perilaku Pasca Kunjungan	84
3. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	97



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Jumlah Kunjungan Wisman Menurut Kebangsaan	4
1.2	Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Tanah lot	9
1.3	Data Pra-Survei	10
2.1	Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	18
2.2	Penelitian Terdahulu	18
3.1	Operasionalisasi Variabel	41
3.2	Instrumen Skala Likert.....	43
4.1	Jenis Kelamin Responden	54
4.2	Usia Responden	55
4.3	Negara Asal Responden.....	56
4.4	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk Wisata	56
4.5	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan Wisata	57
4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Daya Tarik Obyek Wisata	58
4.7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Wisatawan.....	59
4.8	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Perilaku Pasca Kunjungan	60
4.9	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	63
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	66
4.11	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	64
4.12	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) (Modifikasi).....	67
4.13	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> (<i>Cross Loading</i>).....	68
4.14	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	72
4.15	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> (<i>Fornell Larcker Critetion</i>).....	72
4.16	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	73
4.17	Hasil Uji Nilai R-Square (R^2)	74
4.18	Hasil Pengujian Hipotesis	76
4.19	Variabel yang mempengaruhi Kepuasan Wisatawan.....	81
4.20	Variabel yang mempengaruhi Perilaku Pasca Kunjungan	82

4.21 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....84



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Wisatawan mancanegara Berkunjung ke Bali	8
2.1	Model Kerangka Konseptual Penelitian.....	34
4.1	Hasil Algoritma PLS.....	63
4.2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi).....	65
4.3	Hasil Uji Boostapping	77



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	96
2	Hasil Output SPSS 23	105
3	Hasil Output PLS	108

