

PENGARUH FASILITAS INFRASTRUKTUR, KUALITAS
PELAYANAN DAN KETERJANGKAUAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN BERKUNJUNG DI OBYEK WISATA PEMANDIAN
AIR PANAS GUCI

SKRIPSI



MERCU BUANA

Nama : Yeni Selviana

Nim : 43115120126

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yeni Selviana

NIM : 43115120126

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 (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 1 Juli 2020

METERAI ()
TEMPEL

EC768ADFD554005

6000
ENAM RIBU RUPIAH

Yeni Selviana

NIM: 43115120126

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yeni Selviana
NIM : 43115120126
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Infrastruktur, Kualitas Pelayanan dan Keterjangkauan Lokasi Terhadap Kepuasan Berkunjung di Obyek Wisata Pemandian Air Panas Guci.

Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. H. Sonny Indrajaya, Ir. MM

Tanggal : 28 - 9 - 2020

Ketua Penguji



Dr. Daru Asih, MM

Tanggal : 08 - Oktober - 2020

Dekan

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Ketua Program Studi

S1 Manajemen



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

Tanggal : 08 - Oktober - 2020



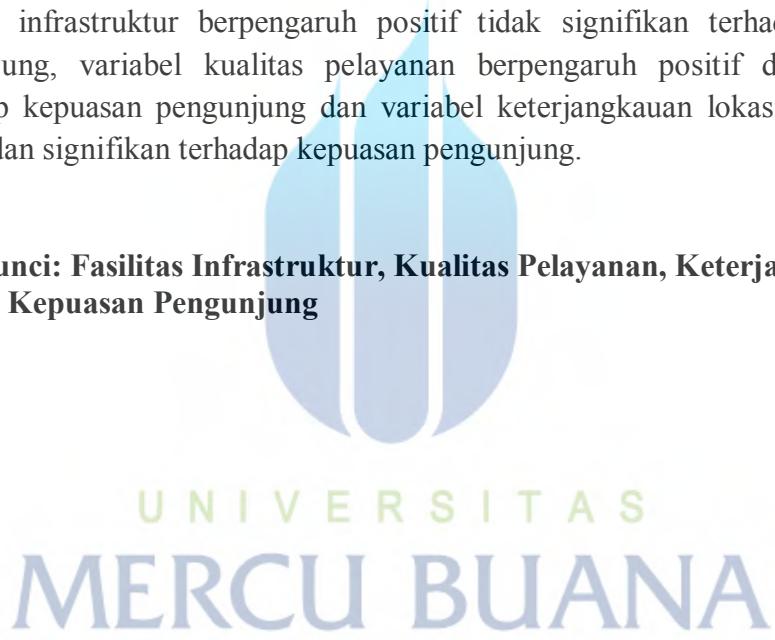
Dr. Daru Asih, MM

Tanggal : 08 - Oktober - 2020

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji apakah Fasilitas Infrastruktur, Kualitas Pelayanan, dan Keterjangkauan Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Objek penelitian ini adalah wisatawan yang pernah berkunjung ke Pemandian Air Panas Guci. Penelitian ini dilakukan terhadap 170 responden dengan menggunakan teknik survei dengan alat penyebaran kuesioner. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Pengukuran data ordinal untuk masing-masing variabel menggunakan model skala likert. Metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis menggunakan analisis Partial Least Square (PLS) dengan alat analisis SmartPLS versi 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas infrastruktur berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dan variabel keterjangkauan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Kata kunci: Fasilitas Infrastruktur, Kualitas Pelayanan, Keterjangkauan Lokasi, Kepuasan Pengunjung



ABSTRACT

The purpose of the research to test whether the infrastructure facilities, service quality, and location affordability affect the tourist satisfaction. The object of research is tourist who have visited the Guci Hot Water Springs. The research was conducted on 170 respondents by using survey technique with questionnaires distribution tools. This type of research is quantitative causal. Likert scale was used to measure ordinal data of each variable. The data is further analyzed using statistics analysis in the form of Partial Least Square (PLS) with SmartPLS version 3.0 as the analysis tool. The Result of this research indicated that infrastructure facilities variable had a positive and insignificant effect on visitor satisfaction. Service quality variables have a positive and significant effect visitor satisfaction. Location affordability variables have a positive and significant effect visitor satisfaction.

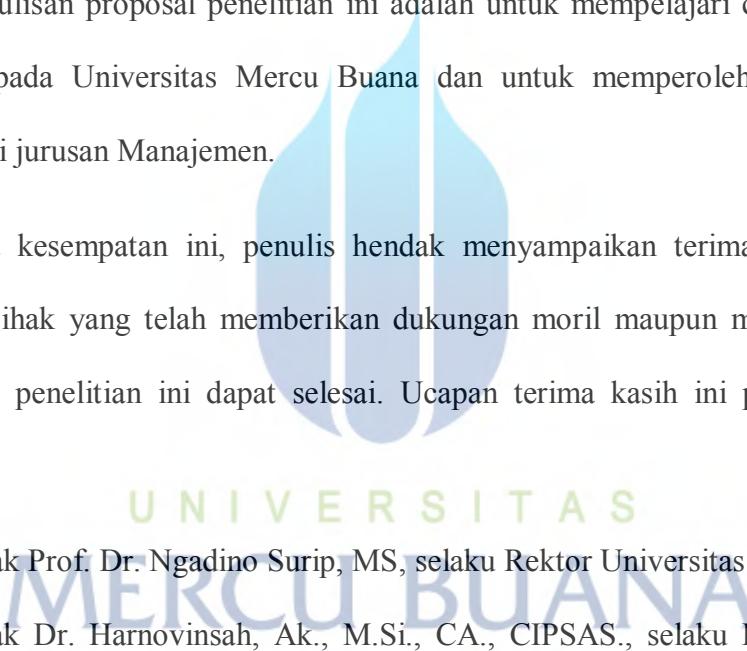
Keywords : Infrastructure Facilities, Service Quality, Location Affordability, Visitor Satisfaction



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Fasilitas Infrastruktur, Kualitas Pelayanan dan Keterjangkauan Lokasi Terhadap Kepuasan Berkunjung di Objek Wisata Pemandian Air Panas Guci”** tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan proposal penelitian ini adalah untuk mempelajari cara pembuatan skripsi pada Universitas Mercu Buana dan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga proposal penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujuhan kepada:

- 
1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
 2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
 3. Ibu Dr. Daru Asih, MM., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
 4. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, Ir., MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasihat-nasihat yang bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.

5. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasanya mencerahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
6. Pimpinan Dinas Pariwisata, Pemuda, dan Olahraga Kabupaten Tegal dan seluruh staff perusahaan atas kesempatan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam melakukan penelitian dan informasi yang diperlukan.
7. Seluruh teman-temanku satu bimbingan proposal penelitian yang tidak bisa di sebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
8. Teristimewa untuk suami dan kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu penulis mengaharapkan segala bentuk saran dan masukan bahkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam proposal penelitian ini. Akhir kata, semoga proposal penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 1 Juli 2020

Yeni Selviana

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	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kontribusi Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	8
1. Pengertian Pemasaran	8
2. Perilaku Konsumen.....	9
a. Pengertian Perilaku Konsumen.....	9
b. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	9
3. Fasilitas	13
a. Pengertian Fasilitas	13
b. Dimensi Fasilitas.....	13
c. Faktor - faktor yang Mempengaruhi Fasilitas	13
4. Kualitas Pelayanan.....	14
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
b. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	15
5. Lokasi.....	16
a. Pengertian Lokasi.....	16
b. Faktor – Faktor Pemilihan Lokasi	17
c. Dimensi dan Indikator Pemilihan Lokasi.....	17
6. Kepuasan Pengunjung.....	18
a. Pengertian Kepuasan Pengunjung	18

b. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung	18
c. Dimensi Kepuasan Pengunjung	20
d. Mengukur Kepuasan Pengunjung	21
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Pengembangan Hipotesis	28
1. Pengaruh Fasilitas Infrastruktur Terhadap Kepuasan Pengunjung	28
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pengunjung	28
3. Pengaruh Keterjangkauan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung	29
D. Rerangka Konseptual.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	31
B. Desain Penelitian	31
C. Definisi dan Operasional Variabel	32
1. Definisi Variabel.....	32
2. Operasional Variabel	33
D. Skala Pengukuran	37
E. Populasi dan Sampel Penelitian	38
1. Populasi	38
2. Sampel.....	38
F. Metode Pengumpulan Data.....	39
G. Metode Analisis Data	40
1. Uji Analisis Deskriptif	40
2. Uji Kualitas Data	40
3. Metode Statistik	41
a. Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	42
b. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Wisata Pemandian Air Panas Guci	45
1. Waktu Penelitian.....	46
2. Karakteristik Responden	46
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	48
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	49
B. Statistik Deskriptif Variabel.....	50
1. Karakteristik Jawaban Variabel Fasilitas Infrastruktur	51
2. Karakteristik Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	52
3. Karakteristik Jawaban Variabel Keterjangkauan Lokasi	53
4. Karakteristik Jawaban Variabel Kepuasan Pengunjung	54
C. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian	55
1. Evaluasi Measurement Model (Merancang <i>Outer Model</i>).....	55

a.	Uji Validitas.....	56
b.	<i>Discriminant Validity</i>	58
c.	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	62
d.	<i>Composite Reability</i> dan <i>Cronbachs Alpha</i>	63
2.	Pengujian Model <i>Structural</i> / Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	64
a.	Nilai R-Square	64
b.	<i>Goodness of Fit Model</i>	65
c.	Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)	65
d.	Evaluasi Pengujian Hipotesis	68
3.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
a.	Pengaruh Fasilitas Infrastruktur Terhadap Kepuasan Pengunjung	69
b.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung	70
c.	Pengaruh Keterjangkauan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
A.	Kesimpulan	72
B.	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA		75
LAMPIRAN		78

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Pengunjung di Obyek Wisata Pemandian Air Panas Guci	3
1.2	Data Arus Wisatawan di Empat Obyek Wisata Kabupaten Tegal	4
1.3	Prasurvey	5
2.1	Penelitian Terdahulu.....	23
3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
3.2	Instrumen Skala Likert	37
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	48
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	49
4.6	Karakteristik Jawaban Variabel Fasilitas Infrastruktur	51
4.7	Karakteristik Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan.....	52
4.8	Karakteristik Jawaban Variabel Keterjangkauan Lokasi	53
4.9	Karakteristik Jawaban Variabel Kepuasan Pengunjung.....	54
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	57
4.11	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> (Fornell Larcker).....	59
4.12	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> (Fornell Larcker) Modifikasi.....	59
4.13	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> (Cross Loading) Modifikasi	60
4.14	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) Modifikasi.....	62
4.15	Uji Reabilitas (<i>Composite Reability</i>) Modifikasi.....	63
4.16	Uji Cronbach's Alpha Modifikasi	63
4.17	Uji R-Square (<i>Inner Model</i>) Modifikasi.....	64
4.18	Hasil Uji Hipotesis (<i>Path Coefficients</i>) Modifikasi.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Rerangka Konseptual	30
4.1	Rancangan Outer Model.....	55
4.2	Hasil Output Diagram Jalur Awal.....	56
4.3	Hasil Uji Bootstrapping	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Lampiran 1 (Kuesioner)	78
2	Hasil Kuesioner.....	84
3	Output Jawaban Kuesioner	101
4	Output Hasil SmartPLS 3.0	102

