



**ANALISIS KUALITAS MAKANAN, CITRA KOTA, DAN
PROMOSI TERHADAP KUNJUNGAN ULANG PADA
WISATA KOTA BUKITTINGGI SUMATERA BARAT
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

TESIS

LUCKY SAFITRI

55119110099

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021**



**ANALISIS KUALITAS MAKANAN, CITRA KOTA, DAN PROMOSI
TERHADAP KUNJUNGAN ULANG PADA WISATA KOTA
BUKITTINGGI SUMATERA BARAT DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen**

TESIS

LUCKY SAFITRI

55119110099

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021**

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine and analyze the effect of food quality, city image, and promotion on repeat visits to Bukittinggi City Tourism, West Sumatra with customer satisfaction as an intervening variable. The data used in this study is the result of a questionnaire that was distributed directly in June 2021. Sampling was carried out through a purposive sampling method, in which the researcher had set several criteria. There are 195 respondents in this study. This research used PLS-SEM supported by SMAR PLS program. The results in this study indicate that food quality has no effect on customer satisfaction, while city image and promotion have a positive and significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, food quality and city image have no effect on repeat visits, while promotion has a positive and significant effect on repeat visits. Customer satisfaction has a positive and significant influence on repeat visits. The managerial implications show where innovation needs to be improved which is more attractive and takes advantage of the great potential of Bukittinggi City Tourism, West Sumatra. For further research, it is expected to be able to conduct research in other tourist destinations by using the variables contained in this study to be used as a reference for tourism development in Indonesia.

Keywords:

Food quality, city image, promotion, repeat visit

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas makanan, citra kota, dan promosi terhadap kunjungan ulang pada Wisata Kota Bukittinggi Sumatera Barat dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner yang disebarakan langsung pada bulan Juni 2021. Pengambilan sampel dilakukan melalui metode purposive sampling, di mana peneliti telah menetapkan beberapa kriteria. Ada 195 responden dalam penelitian ini. Metode penelitian ini menggunakan PLS-SEM dengan bantuan SMART PLS. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas makanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan citra kota dan promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu, kualitas makanan dan citra kota tidak berpengaruh terhadap kunjungan ulang sedangkan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kunjungan ulang. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kunjungan ulang. Implikasi manajerial menunjukkan di mana inovasi perlu ditingkatkan yang lebih menarik dan memanfaatkan potensi besar Wisata Kota Bukittinggi Sumatera Barat. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian di destinasi wisata lain dengan menggunakan variabel yang terdapat pada penelitian ini untuk dijadikan referensi pembangunan wisata di Indonesia.

Kata kunci:

Kualitas makanan, citra kota, promosi, kunjungan ulang

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Makanan, Citra Kota, dan Promosi Terhadap Kunjungan Ulang Wisata Kota Bukittinggi Sumatera Barat dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Lucky Safitri

NIM : 55119110099

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 13 September 2021

Mengesahkan

Pembimbing



(Dr. Yuli Harwani, MM)

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si)



(Dr. Indra Siswanti, MM)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Analisis Kualitas Makanan, Citra Kota, dan Promosi Terhadap Kunjungan Ulang Wisata Kota Bukittinggi Sumatera Barat dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Lucky Safitri

NIM : 55119110099

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 13 September 2021

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pasca sarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 13 September 2021



(Lucky Safitri)

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang di tulis oleh :

Nama : Lucky Safitri
NIM : 55119110099
Program : Magister Manajemen

Dengan judul :

Analisis Kualitas Makanan, Citra Kota, dan Promosi Terhadap Kunjungan Ulang Wisata Kota Bukittinggi Sumatera Barat dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 13 September 2021 didapatkan nilai persentase sebesar 30%

Jakarta 13 Seotember 2021

Administrator Turnitin



Arie Psngudi, A.Md

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Analisis Kualitas Makanan, Citra Kota, dan Promosi terhadap Kunjungan Ulang pada Wisata Kota Bukittinggi Sumatera Barat dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening”. Tesis ini adalah syarat dalam rangka memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Dalam prosesnya, penyusunan Tesis ini tidaklah terlepas dari arahan, bimbingan, bantuan, serta dukungan yang sangat berarti bagi penulis dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada Dr. Yuli Harwani, M.M., selaku dosen pembimbing Tesis yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir., Ngadino Surip, M.S., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Indra Siswanti, M.M., selaku Ketua Program Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Mercu Buana.
4. Dudi Permana, Ph.D, selaku ketua penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini.
5. Dr. Adi Nurmahdi, MBA., selaku dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
6. Keluarga, kerabat dan teman - teman yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
7. Teristimewa, untuk suamiku Nasir Manan dan kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.

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

Jakarta, 13 September 2021

(Lucky Safitri)

DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR <i>SIMILARITY CHECK</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kontribusi Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
2.1. Kajian Teori.....	13
2.1.1. Minat Kunjungan Ulang (<i>Revisit Intention</i>)	13
2.1.2. Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang.....	14
2.1.3. Dimensi dan Indikator Minat Kunjungan Ulang	14
2.1.4. Citra Kota.....	15
2.1.5. Dimensi dan Indikator Citra Kota.....	18
2.1.6. Kualitas Makanan	19

2.1.7. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Makanan.....	20
2.1.8. Dimensi dan Indikator Kualitas Makanan	22
2.1.9. Promosi	23
2.1.10. Kepuasan Pelanggan	24
2.1.11. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	25
2.1.12. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	27
2.1.13. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan	28
2.2. Penelitian Terdahulu.....	29
2.3. Pengembangan Hipotesis	39
1. Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan	39
2. Pengaruh Citra Kota terhadap Kepuasan Pelanggan	40
3. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	40
4. Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kunjungan Ulang	41
5. Pengaruh Citra Kota Terhadap Kunjungan Ulang.....	41
6. Pengaruh Promosi Terhadap Kunjungan Ulang	42
7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kunjungan Ulang	42
2.4. Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1. Desain Penelitian	45
3.1.1. Waktu Penelitian.....	45
3.1.2. Tempat Penelitian	45
3.2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	45
3.2.1. Definisi Variabel.....	45
3.2.2. Operasionalisasi variabel	47
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	49
3.4. Metode Pengumpulan Data	50

3.5. Metode Analisis Data	52
3.6. Analisis Deskripsi.....	52
3.6.1 Analisis Deskripsi Responden.....	52
3.6.2 Analisis Deskripsi Variabel.....	53
3.6.3 Tahap Analisis PLS (<i>Partial Least Square</i>).....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	57
4.2. Analisis Deskriptif.....	59
4.2.1 Karakteristik Responden.....	59
4.2.2 Deskriptif Jawaban Responden.....	61
4.3 Metode Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS)	65
4.3.1 Outer Model.....	66
4.3.2 <i>Inner Model</i>	74
4.3.3 Hasil Uji Hipotesis.....	77
4.4 Pembahasan	79
4.4.1 Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan (H ₁).....	84
4.4.2 Pengaruh Citra Kota terhadap Kepuasan Pelanggan (H ₂)	85
4.4.3 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan (H ₃).....	86
4.4.4 Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kunjungan Ulang (H ₄)	87
4.4.5 Pengaruh Citra Kota terhadap Kunjungan Ulang (H ₅)	87
4.4.6 Pengaruh Promosi terhadap Kunjungan Ulang (H ₆).....	88
4.4.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kunjungan Ulang (H ₇).....	89
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	90
5.1. Simpulan.....	90
5.2. Saran.....	91

5.2.1 Untuk Pengelola Wisata Kota Bukittinggi Sumatera Barat.....	91
5.2.2 Untuk Penelitian Selanjutnya	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan ke Indonesia	3
Tabel 1.2 Daftar Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Sumatera Barat Periode 2015-2019	4
Tabel 1.3 Hasil Prasurvey	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	47
Tabel 3.2 Skala Likert	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	61
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Makanan (X1)	62
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Citra Kota (X2).....	62
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Promosi (X3)	63
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1)	64
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kunjungan Ulang (Y2)	65
Tabel 4.9 Hasil Pengujian <i>Convergen Validity</i>	66
Tabel 4.10 Hasil Pengujian <i>Convergen Validity</i> (Modifikasi).....	69
Tabel 4.11 Avarage Variance Extracted (AVE)	71
Tabel 4.12 Uji Discriminant Validity.....	72
Tabel 4.13 Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	73
Tabel 4.14 Construct Reliability and Validity	74
Tabel 4.15 Nilai Rsquare.....	74
Tabel 4.16 <i>Construct Crossvalidated Redudancy</i>	75
Tabel 4.17 Nilai f^2	76
Tabel 4.18 <i>Path Coefficients</i> (Mean, STDEV. t-Value)	78
Tabel 4.19 <i>Specific Indirect Effect</i> (Mean, STDEV. t-Value)	78
Tabel 4.20 Indikator Variabel Penelitian yang Memenuhi Syarat.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Daftar Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Sumatera Barat Periode 2015-2020	5
Gambar 2.1 City Brand Hexagon.....	18
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	43
Gambar 4.1 Tampilan PLS <i>Algorithm</i>	68
Gambar 4.2 Tampilan PLS <i>Algorithm</i> (Modifikasi)	71
Gambar 4.3 Tampilan Hasil PLS <i>Bootstrapping</i>	79