

**PENGARUH *SERVICE QUALITY, LOCATION AND PROMOTION*  
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN  
(Studi Pada Museum Tekstil, Jakarta Barat)**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
TERAKREDITASI - A**  
**NAMA : RISKA SIFFA RAHMADIA**  
**NIM : 43116010276**

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

**JAKARTA**

**2021**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY, LOCATION AND PROMOTION*  
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG WISATAWAN  
(Studi Pada Museum Tekstil, Jakarta Barat)**

Skripsi diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana

Jakarta



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
NAMA : RISKI SIFFA RAHMADIA

**NIM : 43116010276**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2021**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riska Siffa Rahmadia

NIM : 43116010276

Program Studi : Manajemen

Menyertakan bahwa proposal ini adalah murni karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan proposal ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Juli 2021



**Riska Siffa Rahmadia**  
NIM: 43116010276

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Riska Siffa Rahmadia  
Nim : 43116010276  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul Skripsi : Pengaruh *Service Quality, Location and Promotion* Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan  
(Studi Pada Museum Tekstil, Jakarta Barat)  
Tanggal Sidang : 21 Juli 2021

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi,



**Hasan Nuryadi, M.Ec.,B.Sc**  
Tanggal : 30 Juli 2021

Ketua Penguji,



**Dr. Janfry Sihite, SE., MSM**  
Tanggal : 11 Agustus 2021

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si,**  
Tanggal :

Ketua Program Studi  
S-1 Manajemen



**Dr. H. Sonny Indrajaya,MM**  
Tanggal :

## ABSTRAK

Museum Tekstil Jakarta merupakan salah satu museum yang berada di daerah Jakarta Barat. Museum Tekstil adalah salah satu agen pelestarian budaya kain dibawah manajemen Unit Pengelola Museum Seni Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi DKI Jakarta. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Service Quality*, *Location* dan *Promotion* terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke Museum Tekstil di Jakarta Barat. Objek Penelitian ini secara umum adalah pengunjung Museum Tekstil dengan jumlah sampel sebanyak 160 responden dengan teknik *purposive sampling* menggunakan alat analisis SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variable yaitu *Service Quality*, *Location* dan *Promotion* memiliki pengaruh positive terhadap keputusan berkunjung. Variabel *Promotion* memiliki nilai T-value terbesar dan diperkuat dengan nilai *effect size* yang berpengaruh parsial terbesar terhadap keputusan berkunjung wisatawan, serta ada beberapa masukan yang mungkin dapat dipertimbangkan bagi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan DKI Jakarta yaitu sedikit peningkatan pada beberapa aspek-aspek lain yang kurang diperhatikan.

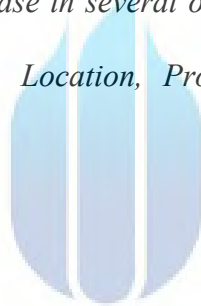
**Kata kunci:** *Service Quality*, *Location*, *Promotion*, Keputusan Berkunjung, Museum Tekstil.



## **ABSTRACT**

*The Jakarta Textile Museum is one of the museums located in the West Jakarta area. The Textile Museum is one of the agents for the preservation of fabric culture under the management of the Art Museum Management Unit of the DKI Jakarta Provincial Tourism and Culture Office. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of Service Quality, Location, and Promotion on the decision to visit tourists to the Textile Museum in West Jakarta. The object of this research, in general, is the visitors of the Textile Museum with a total sample of 160 respondents with purposive sampling technique using the SEM-PLS analysis tool. The results showed that all variables, namely Service Quality, Location, and Promotion, had a positive influence on the decision to visit. The Promotion variable has the largest T-value and is strengthened by the effect size value which has the largest partial effect on the decision to visit tourists, and several inputs might be considered for the DKI Jakarta Tourism and Culture Office, namely a slight increase in several other aspects that have not been paid attention to.*

**Keywords:** *Service Quality, Location, Promotion, Decision to Visit, Textile Museum.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas berkat dan karunia Tuhan Yang Maha Kuasa, berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik guna melengkapi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Judul yang penulis ajukan adalah “Pengaruh *Service Quality*, *Location* dan *Promotion* Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan (Studi Pada Museum Tekstil, Jakarta Barat)”.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat dari berbagai pihak, penulis mengucapkan banya terima kasih khususnya kepada Bapak Hasan Nuryadi, M.Ec,B.Sc, selaku dosen pembimbingan skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, motivasi, pengetahuan dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada

1. Prof. Dr. Nagadino Surip. Ms, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Febrina Mahliza, SE, M.Si, selaku dosen tugas akhir yang telah mengarahkan dan membimbing saya dalam menyusun skripsi ini.
5. Jajaran Program studi manajemen S1, Tine Yuliantini, S.Par.,MM, selaku sekretaris 1 program studi manajemen S1.
6. Bapak dan Ibu dosen pengajar peminatan pariwisata yang telah membantu dalam mengarahkan, memberikan saran dan memotivasi dalam menyusun skripsi ini.
7. Kedua orang tua terkasih, saudara dan saudari peneliti atas doa dan motivasi yang diberikan, dorongan dan pengertian yang tidak ternilai harganya baik dukungan moril dan materil.

8. Teman seperjuangan Alfianty Khairunisa, Cristina Ayu Rini, Findira Sulist, Sherly Arya Maharani, Velia Kartika, Yosicha Putri Aissiyah.
9. Teman seperbimbingan yang saling membantu dan menguatkan satu sama lainnya.
10. Serta Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doa yang telah diberikan.

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

Jakarta, Juli 2021

Riska Siffa Rahmadia



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</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 .....	11
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	12
1. Tujuan penelitian .....	12
2. Kontribusi Penelitian .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka.....	14
1. Manajemen Pemasaran.....	14
a. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	14
b. Konsep Pemasaran .....	15
c. Bauran Pemasaran .....	16
2. Pemasaran Pariwisata.....	16
a. Pengertian Pemasaran Pariwisata .....	16
3. Pariwisata .....	18
a. Pengertian Pariwisata .....	18
b. Jenis – Jenis Pariwisata .....	19
c. Prinsip - Prinsip Dasar Pengelolaan Pariwisata .....	21
4. Keputusan Berkunjung.....	22

a.	Pengertian Keputusan Berkunjung .....	22
b.	Tahapan Proses Pembelian .....	24
c.	Dimensi pengambilan keputusan wisatawan .....	26
5.	<i>Service Quality</i> .....	27
a.	Pengertian <i>Service Quality</i> .....	27
b.	Perspektif Kualitas Pelayanan .....	29
c.	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	30
6.	<i>Location</i> .....	31
a.	Pengertian <i>Location</i> .....	31
b.	Pemilihan <i>Location</i> .....	32
c.	Dimensi Lokasi .....	33
7.	<i>Promotion</i> .....	33
a.	Pengertian <i>Promotion</i> .....	33
b.	Fungsi Promosi .....	34
c.	Bauran Promosi .....	35
d.	Tujuan Promosi .....	36
e.	Dimensi dan Indikator Promosi .....	37
f.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Bauran Promosi .....	38
B.	Peneliti Terdahulu .....	39
C.	Hubungan Antar Variabel .....	44
D.	Kerangka Konseptual .....	46
E.	Pengembangan Hipotesis .....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
A.	Waktu dan Tempat Penelitian .....	48
B.	Desain Penelitian .....	48
C.	Definisi Operasionalisasi Variabel .....	49
D.	Pengukuran Variabel .....	52
E.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	53
1.	Populasi .....	53
2.	Sample .....	54
F.	Metode Pengumpulan Data .....	55

G. Metode Analisis Data.....	56
1. Evaluasi Measurement Model ( <i>Outer Model</i> ).....	58
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ) .....	60
3. Pengujian Hipotesis.....	62
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	64
B. Statistik Deskriptif .....	65
1. Deskripsi Responden .....	66
2. Deskriptif Variabel.....	68
C. Metode Analisis Data.....	72
1. Evaluasi Uji <i>Measurement</i> ( <i>Outer Model</i> ).....	74
a. <i>Convergent validity</i> .....	74
b. <i>Discriminant Validity</i> .....	76
c. <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha's</i> .....	79
2. Pengujian Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	80
a. Hasil Pengujian Hipotesis ( <i>Path Coefficients</i> ) .....	81
b. Nilai <i>R-Square</i> .....	83
c. <i>F-Square</i> .....	84
d. <i>Prediction Relevance</i> ( $Q^2$ ) .....	84
D. Pembahasan Hasil .....	85
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	88
B. Saran.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>100</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Data Museum di Wilayah Jakarta Barat .....	2
1.2	Data Kunjungan Wisatawan ke Museum di Jakarta Barat .....	3
1.3	Data Hasil Pra Survey .....	8
2.1	Penelitian Terdahulu .....	39
3.1	Tabel Operasional Variabel .....	50
3.2	Tabel Skala Likert.....	53
3.3	<i>Rule of Thumb</i> Validitas <i>Outer Model</i> Reflektif.....	59
3.4	<i>Rule of Thumb</i> Realibilitas <i>Outer Model</i> Reflektif.....	60
3.5	Ringkasan Kriteria Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	62
4.1	Jenis Kelamin Responden.....	66
4.2	Usia Responden .....	66
4.3	Tingkat Pekerjaan Responden.....	67
4.4	Daerah Asal Responden.....	67
4.5	<i>Hasil Deskriptif Variabel Service Quality</i> .....	68
4.6	<i>Hasil Deskriptif Variabel Location</i> .....	69
4.7	<i>Hasil Deskriptif Variabel Promotion</i> .....	70
4.8	<i>Hasil Deskriptif Variabel Keputusan Berkunjung</i> .....	71
4.9	<i>Hasil Pengujian Convergent Validity</i> .....	75
4.10	<i>Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross Loading)</i> .....	77
4.11	Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	79
4.12	<i>Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach Alpha's</i> .....	80
4.13	<i>Hasil Pengujian Hipotesis</i> .....	81
4.14	<i>Hasil Pengujian R<sup>2</sup></i> .....	83
4.15	<i>Hasil Pengujian f square (f<sup>2</sup>)</i> .....	84
4.16	<i>Prediction Relevance (Q<sup>2</sup>)</i> .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Halaman
2.1	Model Proses Keputusan Pembelian .....	24
2.2	Kerangka Konseptual .....	46
4.1	Hubungan Struktural .....	73
4.2	Hasil Algoritma PLS .....	76
4.3	Hasil Uji <i>Bootstrapping</i> .....	82



## DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 : Pra Survey .....	100
Lampiran 2 : Kuisisioner Penelitian .....	104
Lampiran 3 : Surat Keterangan Magang .....	109
Lampiran 4 : Hasil Kuisisioner .....	110
Lampiran 5 : Hasil Output SPSS.....	142
Lampiran 6 : Hasil Output PLS.....	152

