

**PENGARUH KUALITAS PELAYAN, PROMOSI, DAN DAYA TARIK  
WISATA TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KE MUSEUM WAYANG**

**SKRIPSI**



**Nama : Dika Ayu Saputri**

**NIM : 43116010416**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2020**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dika Ayu Saputri

NIM : 43116010116

Program Studi : Manajemen

Menyatakan 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, Juni 2020



Dika Ayu Saputri

NIM: 43116010416

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dika Ayu Saputri  
NIM : 43116010416  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Daya Tarik  
Wisata Terhadap Minat Berkunjung ke Museum Wayang  
Kota Tua  
Tanggal Lulus Ujian : 16 Desember 2020

Disahkan Oleh

Pembimbing



Viciwati ST., M.Si  
Tanggal :



Ketua Penguji



Onggo Pramudito, ST., MM  
Tanggal:

Dekan



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

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Ketua Program Studi

S1 Manajemen



Dr. Daru Asih, M.Si  
Tanggal :

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, daya tarik wisata, dan promosi secara simultan dan parsial terhadap minat berkunjung pada Museum Wayang Kota Tua Jakarta. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah wisatawan atau orang yang tinggal di Jabodetabek. Jumlah sampel sebanyak 117 responden. Teknik pemilihan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Analisis data yang digunakan adalah metode analisis data menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung, promosi berpengaruh positif dan signifikan, dan daya tarik wisata berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat berkunjung.

Kata kunci: kualitas pelayanan, daya tarik, promosi, minat berkunjung.



## **ABSTRACT**

*This study discusses the quality of service, tourist attraction, and promotion simultaneously and partially on the interest of visiting to Museum Wayang Kota Tua Jakarta. This type of research uses quantitative methods. The population of this research is tourists or people who live in Jabodetabek. The number of samples is 117 respondents. The sample selection technique uses purposive sampling technique, and using quantitative descriptive. Analysis of the data used is the method of data analysis using SEM-PLS. The results of this study indicate a positive and significant quality of service to visiting interests, positive and significant on promotion, and tourist attraction negatif and not towards interest in visiting.*

*Keywords: service quality, attractiveness, promotion, interest in visiting.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Allhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN DAYA TARIK WISATA TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KE MUSEUM WAYANG KOTA TUA” dengan baik dan tanpa halangan suatu apapun. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (1) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari kekurangan karena keterbatasan dari penulis. Bimbingan, saran, serta petunjuk, tidak terlepas dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, terutama Ibu Viciwati, ST,M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan waktu, tenaga, saran, pengetahuan dan nasihat yang sangat bermanfaat bagi penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Nagadino 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. Bapak Dr. Daru Asih, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercu

4. Jajaran Program studi manajemen S1, Ibu Tine Yuliantini S.Par., MM, Ibu Ryani Diyan Parasakti, SE., MM selaku sekretaris 1 dan 11 program studi manajemen S1.
5. Kedua orang tua ibu Sartin dan bapak Timin yang sangat penulis sayangi, yang telah mendukung, menyemangati penulis, dan selalu memberikan yang terbaik buat penulis.
6. Teman – teman sesama peneliti atas doa dan motivasi yang diberikan, dorongan dan pengertian yang tidak ternilai harganya baik dukungan moril dan materil.
7. Teman seperjuangan Dita Kusuma Wardani, Amanda Sri Oktapia, Ervina Oktavianita, Rani Rahma Diyanti , Agnes Ayu Feronika, Mitha Aristania.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doa yang telah diberikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal 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 proposal ini.

Jakarta, Juni 2019

**Dika Ayu Saputri**

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Penelitian</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	<b>10</b>
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>10</b>
<b>D. Kontribusi Penelitian</b> .....	<b>10</b>
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
<b>Kajian Pustaka</b> .....	<b>12</b>
1. <b>Manajemen Pariwisata</b> .....	<b>13</b>
a) <b>Definisi Manajemen</b> .....	<b>13</b>
b) <b>Definisi Pariwisata</b> .....	<b>13</b>
c) <b>Jenis-jenis Pariwisata</b> .....	<b>14</b>
<b>Kualitas Pelayanan</b> .....	<b>14</b>
a) <b>Pengertian Kualitas Pelayanan</b> .....	<b>14</b>
b) <b>Kriteria Kualitas Jasa</b> .....	<b>14</b>
c) <b>Dimensi Kualitas Pelayanan</b> .....	<b>16</b>
<b>Promosi</b> .....	<b>17</b>
1. <b>Pengertian Promosi</b> .....	<b>17</b>
2. <b>Dimensi Promosi</b> .....	<b>18</b>
4. <b>Daya Tarik Wisata</b> .....	<b>19</b>
a) <b>Pengertian Daya Tarik Wisata</b> .....	<b>19</b>



b) <u>Jenis Daya Tarik Wisata</u> .....	19
c) <u>Dimensi Daya Tarik Wisata</u> .....	20
5. <u>Minat Berkunjung</u> .....	21
a) <u>Pengertian Minat Beli</u> .....	21
b) <u>Faktor Minat Beli</u> .....	22
c) <u>Indikator Minat Beli</u> .....	22
6. <u>Penelitian Terdahulu</u> .....	23
<b><u>Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Berfikir</u></b> .....	<b>26</b>
a) <u>Pengertian Hipotesis</u> .....	26
b) <u>Hubungan Antar Variabel</u> .....	26
c) <u>Kerangka Berpikir</u> .....	27
<b><u>BAB 3 METODE PENELITIAN</u></b> .....	<b>30</b>
1. <u>Waktu dan Tempat Penelitian</u> .....	30
2. <u>Desain Penelitian</u> .....	30
3. <u>Definisi dan Operasional Variabel</u> .....	31
A. <u>Definisi Variabel</u> .....	31
B. <u>Operasionalisasi Variabel</u> .....	32
4. <u>Skala Pengukuran Variabel</u> .....	33
5. <u>Populasi dan Sampel Penelitian</u> .....	34
1) <u>Populasi Penelitian</u> .....	34
2) <u>Sampel Penelitian</u> .....	34
6. <u>Metode Pengumpulan Data</u> .....	35
7. <u>Metode Analisis Data</u> .....	36
1. <u>Analisis Deskriptif dengan IBM SPSS</u> .....	36
2. <u>Analisis Partial Least Square</u> .....	37
A. <u>Langkah-langkah pengujian analisis PLS</u> .....	37
<b><u>BAB 4 PEMBAHASAN</u></b> .....	<b>41</b>
A. <u>Gambaran Umum Perusahaan</u> .....	41
B. <u>Statistik Deskriptif</u> .....	43
1. <u>Deskripsi Responden</u> .....	44
2. <u>Deskripsi Variabel</u> .....	47
C. <u>Hasil Data Partial Least Square Statistik Deskriptif</u> .....	50
1. <u>Evaluasi Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)</u> .....	50
2. <u>Pengujian Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)</u> .....	55
D. <u>Pembahasan Hasil Penelitian</u> .....	60
1. <u>Pengaruh daya tarik terhadap minat berkunjung</u> .....	60
2. <u>Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung</u> .....	60

3. Pengaruh promosi terhadap minat berkunjung.....	61
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>63</b>
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64
<b>Daftar Pustaka</b> .....	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>72</b>





UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Daftar Destinasi di Kawasan Wisata Kota Tua	3
1.2	Daftar Museum di DKI Jakarta	4
1.3	Jumlah Pengunjung di Museum Wayang Kota Tua	6
1.4	Data Pra Survey	8
2.1	Penelitian Terdahulu	22
3.1	Operasionalisasi Variabel	34
3.2	Skala Likert	35
4.1	Jenis Kelamin Responden	41
4.2	Usia Responden	42
4.3	Pendidikan Terakhir Responden	43
4.4	Tempat Tinggal Responden	44
4.5	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	45
4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Promosi	46
4.7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Daya Tarik Wisata	47
4.8	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Minat Berkunjung	48
4.9	Hasil Pengujian Convergent Validity	51
4.10	Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross Loading)	52
4.11	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)	53
4.12	Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	54
4.13	Hasil Uji Nilai R-Square (R <sup>2</sup> )	55
4.14	Hasil Pengujian Hipotesis	57

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Data Jumlah Pengunjung Museum Kota Tua 2013 – 2017	6
1.2	Data Jumlah Pengunjung Museum Fatahillah 2013-2017	7
2.2	Kerangka pemikiran	28
4.1	Hasil Algoritma PLS	51
4.2	Gambar Hasil Uji Bootstrapping	59



## Daftar Lampiran

Lampiran 1 : Kuesioner.....	72
Lampiran 2 : Hasil Jawaban Responden.....	76
Lampiran 3 : Hasil Output SPSS 23.....	89
Lampiran 4 : Hasil Output PLS.....	92



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA