

**PENGARUH DAYA TARIK, FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG
PADA WISATAWAN PANTAI TUIING**

SKRIPSI



Nama : Putri Ayu Bunga Lestari

NIM : 43118010445

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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

2023

**PENGARUH DAYA TARIK, FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG
PADA WISATAWAN PANTAI TUIING**

SKRIPSI

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



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Nama : PUTRI AYU BUNGA LESTARI
NIM : 43118010445

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

2023

SURAT PERNYATAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Ayu Bunga Lestari

Nim : 43118010445

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (Penjiplakan). Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Juli 2023



Putri Ayu Bunga Lestari
43118010445

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Putri Ayu Bunga Lestari
NIM : 43118010445
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Daya Tarik, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Pada Wisatawan Pantai Tuing
Tanggal Sidang : 24 Mei 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Onggo Pramudito, ST., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 06232538



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Daya Tarik, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Pada Wisatawan Pantai Tuing”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi terlaksana berkat bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya, Bapak Onggo Pramudito. ST, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomidan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana
4. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.

5. Kedua orang tua, Ibu serta Ayah tercinta, yang telah memberikan dukungan baik dukungan materi maupun moral, berkat perjuangan orang tua penulis menginspirasi untuk terus menimba ilmu.
6. Untuk sahabat-sahabat tercinta Satyfia Arlyna Fahrany, Defira Ainun Shifa, Siti Nurhikmah, Dinda Retno Afira, Rizka Handayani, Ganesya Silva, Puput Rizki Jaya, Samuel yang telah memberikan dukungan yang luar biasa sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu proposal skripsi peneliti yang tidak bisa disebutkan satu persatu

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 17 Februari 2023

Putri Ayu Bunga Lestari

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 Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
A Kajian Pustaka	13
1. Manajemen Pariwisata.....	13
2. Pariwisata.....	14
3. Daya Tarik.....	16
4. Fasilitas	19
5. Kualitas Pelayanan.....	21
6. Minat Berkunjung Ulang	24
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Hubungan antar Variabel	31
1. Pengaruh daya tarik wisata terhadap minat kunjung ulang	31
2. Pengaruh fasilitas terhadap minat kunjung ulang	32
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung ulang.....	32
D. Kerangka Penelitian	33
E. Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	34
1. Waktu Penelitian.....	34
2. Tempat Penelitian	34
B. Desain Penelitian	34
C. Definisi Operasional Variabel	34
1. Definisi Variabel	34
2. Operasional Variabel	36
D. Skala Pengukuran.....	40
E. Populasi dan Sampel Penelitian	41
1. Populasi.....	41
2. Sampel	41
F. Metode Pengumpulan Data	42
G. Metode Analisis.....	42
1. Analisis Deskriptif	42
2. Deskripsi Responden	43
3. Deskripsi Jawaban/Kuesioner.....	43
H. <i>Partial Least Square (PLS)</i>.....	43
1. <i>Evaluasi Masurement Model (Outer Model)</i>	44
2. <i>Evaluasi Structural Model (Inner Model)</i>	47
3. Pengujian Hipotesis	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum	49
B. Analisis Deskriptif.....	50
1. Karakteristik Responden	50
1) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
2) Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	51
3) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
2. Deskriptif Jawaban	52
1) Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Daya Tarik	53
2) Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Fasilitas.....	53
3) Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan.....	55
4) Hasil Deskriptif Jawaban Kuesioner Variabel Minat Berkunjung ulang.....	56

C. Hasil Uji Kualitas Data	57
1. Evaluasi Measurement (outer) Model	57
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	65
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
1. Pengaruh Daya Tarik terhadap Minat Berkunjung Ulang	67
2. Pengaruh Fasilitas terhadap Minat Berkunjung Ulang	68
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Ulang	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	77



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Kunjungan Wisatawan di Pulau Bangka Provinsi Kepulauan Bangka Belitung	2
1.2	Peringkat pantai yang ramai di kunjungi	3
1.3	Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara di Kabupaten Bangka Per Destinasi Wisata Tahun 2019-2020	4
1.4	Hasil Pra survei	9
2.1	Penelitian Terdahulu	26
3.1	Operasional Variabel Daya Tarik	38
3.2	Operasional Variabel Fasilitas	38
3.3	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	39
3.4	Operasional variabel Minat Kunjung Ulang	40
3.5	Operasional Instrumen skala ordinal	41
3.6	<i>Rule of Thumb Uji Validitas Convergent dan Discriminat</i>	47
3.7	<i>Rule of Thumb Uji Realibilitas Konstruk</i>	48
3.8	<i>Rule of Thumb Evaluasi Model Struktural</i>	49
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	53
4.3	Karakteristik Responden Bersarkan Pekerjaan	54
4.4	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Bersasarkan Daya Tarik	55

4.5	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Fasilitas	56
4.6	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Kualitas Pelayanan	57
4.7	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Minat Berkunjung Ulang	58
4.8	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	59
4.9	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (modifikasi)	62
4.10	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	64
4.11	Hasil Pengujian AVE	65
4.12	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)</i>	66
4.13	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability & Cronbach's Alpha</i>	67
4.14	Nilai R ² Variabel Endogen	67
4.15	Hasil Pengujian Hipotesis	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Objek Wisata Pantai Tuing	5
2.1	Kerangka Penelitian	34
4.1	Hasil Algoritma PLS	61
4.2	Hasil Algoritma PLS (modifikasi)	63
4.3	Hasil Uji Bootstrapping	70



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner	82
2	Hasil Kuesioner	84
3	Hasil Output PLS	97



UNIVERSITAS
MERCU BUANA