

**PENGARUH *DESTINATION IMAGE*, *TRAVEL MOTIVATION*,  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG**

**(Studi Kasus Pada Wisatawan Nusantara Muslim di Pantai Carita,  
Pandeglang Banten)**

SKRIPSI



Nama : Indah Sulistiyowati

Nim : 43111010073

**Program Studi Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2015**

**PENGARUH *DESTINATION IMAGE*, *TRAVEL MOTIVATION*,  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG**

**(Studi Kasus Pada Wisatawan Nusantara Muslim di Pantai Carita,  
Pandeglang Banten)**

**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

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Nama : Indah Sulistiyowati

Nim : 43111010073

**Program Studi S1 Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2015**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indah Sulistiyowati  
Nim : 43111010073  
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.

Jakarta, 25 Juni 2015



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
(Indah Sulistiyowati)  
NIM 43111010073

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Indah Sulistiyowati  
NIM : 43111010073  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *Destination Image*, *Travel Motivation*, dan  
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung  
(Studi Kasus Wisatawan Nusantara Muslim di Pantai  
Carita Pandeglang Banten)  
Tanggal Lulus Ujian : 25 Juni 2015

Disahkan Oleh:

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal: 2/7 2015

Mochamad Rizki Sadikin, BBA., MBA

Tanggal: 30/6 2015

Dekan

Ketua Program Studi





Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., Ms., CA.

Tanggal: 2/7 2015

Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal: 2/7 2015

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Destination Image, Travel Motivation, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Pada Wisatawan Nusantara Muslim di Pantai Carita, Pandeglang Banten)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dan peran serta dari berbagai pihak, sulit penulis untuk menyelesaikan penulisan ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM sebagai Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana dan sekaligus selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi dari awal penulisan hingga dapat diselesaikan.
4. Ibu Luna Haningsih, SE., ME dan Hesti Maheswari, SE., M.Si, selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

6. Bapak dan Ibu selaku orang tua tercinta, terima kasih sedalam-dalamnya ananda ucapkan atas doa, dukungan, dan semangat yang tiada hentinya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Kakak Didik Hari Purnomo, Budi Hartono, Gatot Subiyantoro, dan Puji Diah Wahyuningsih, serta adik Pingky Dyah setyaningrum, Novi Dwi Yuli Astuti yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat sehingga skripsi ini selesai dengan tepat waktu.
8. Sahabat terbaik penulis Evi, Santri, Febri, Radith, Siswanto, Rachma, Lala, Nike, Dilla, dan Windy yang telah memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman sepembimbingan Rahmi, Annisa, Firda, Nia, dan Isa yang terus menyemangati penulis.
10. Teman-teman seperjuangan Manajemen S1 angkatan 2011.
11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita bersama. Akhir kata, mohon maaf atas segala kekurangan yang ada pada Skripsi ini. Mudah-mudahan dapat diperbaiki pada waktu mendatang baik oleh penulis maupun penulis lainnya

Jakarta, 5 Juni 2015

Indah Sulistiyowati

## 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>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 I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	8
1. Tujuan Penelitian .....	8
2. Kontribusi Penelitian .....	8
<b>BABII KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	10
1. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	10
2. Pariwisata .....	11
3. <i>Destination Image</i> .....	14
a. Pengertian <i>Destination Image</i> .....	14
b. Kategori <i>Destination Image</i> .....	14
c. Komponen <i>Destination Image</i> .....	15
d. Tingkatan <i>Destination Image</i> .....	15
4. <i>Travel Motivation</i> .....	16
a. Pengertian <i>Travel Motivation</i> .....	16
b. Dimensi <i>Travel Motivation</i> .....	17
5. Kualitas Pelayanan .....	18
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	18
b. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
c. Mengidentifikasi dan Memperbaiki Permasalahan Kualitas Layanan .....	19
d. Ukuran Kualitas Pelayanan .....	21
6. Kepuasan Pengunjung .....	22
a. Pengertian Kepuasan Pengunjung .....	22
b. Elemen Program Kepuasan Pelanggan .....	23
c. Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	26

d. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	27
e. Strategi Kepuasan Pelanggan .....	31
7. Penelitian Terdahulu .....	33
B. Rerangka Pemikiran .....	34
C. Hipotesis .....	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

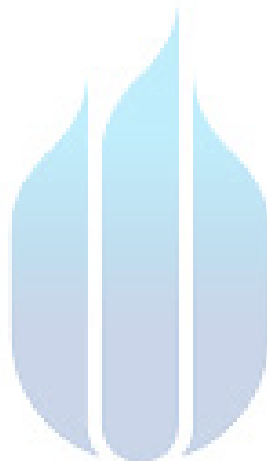
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	35
B. Desain Penelitian .....	35
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	35
1. Definisi Variabel .....	35
2. Operasionalisasi Variabel .....	36
D. Pengukuran Variabel .....	38
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	39
1. Populasi Penelitian .....	39
2. Sampel Penelitian .....	39
F. Teknik Pengumpulan Data .....	40
G. Metode Analisis .....	41
1. Uji Validitas .....	41
2. Uji Reliabilitas .....	41
3. Metode Statistik .....	41
4. Jenis Variabel dalam SEM .....	43
5. Tahap-Tahap dalam SEM .....	44
6. Pengujian Hipotesis .....	49

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	51
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	51
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	53
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	54
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan .....	56
C. Hasil Kualitas Data .....	57
1. Hasil Uji Validitas .....	57
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	60
D. Hasil Uji Model Pengukuran SEM .....	60
1. Variabel <i>Destination Image</i> .....	60
2. Variabel <i>Travel Motivation</i> .....	61
3. Variabel Kualitas Pelayanan .....	62



4. Variabel Kepuasan Pengunjung .....	63
5. Keseluruhan Variabel .....	64
E. Hasil Uji Hipotesis .....	67
F. Pembahasan Hasil Penelitian .....	70
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	73
B. Saran .....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	76
LAMPIRAN .....	79



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## Daftar Tabel

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 5 Negara Muslim Terbesar Di Dunia .....	1
Tabel 1.2 Jumlah Wisatawan Domestik Dan Mancanegara Di Banten .....	4
Tabel 1.3 Presentase Jumlah Kepuasan Dan Ketidakpuasan Pengunjung Pantai Carita .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.2 Skala Likert .....	38
Tabel 3.3 Kriteria Penerimaan Suatu Model .....	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	54
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Destination Image</i> .....	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Travel Motivation</i> .....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung .....	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Kecocokan Model Struktural Keseluruhan Variabel .....	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Kecocokan Model Struktural Pengujian Hipotesis .....	69
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian .....	70

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Strategi Bisnis Perusahaan .....	32
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4.1 Grafik Presentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Gambar 4.2 Grafik Presentase Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	53
Gambar 4.3 Grafik Presentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terkahir .....	54
Gambar 4.4 Grafik Presentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ...	55
Gambar 4.5 Grafik Presentase Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	56
Gambar 4.6 Model Pengukuran Variabel <i>Destination Image</i> .....	61
Gambar 4.7 Model Pengukuran Variabel <i>Travel Motivation</i> .....	62
Gambar 4.8 Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan .....	63
Gambar 4.9 Model Pengukuran Variabel Kepuasan Pengunjung .....	64
Gambar 4.10 Model Pengukuran Keseluruhan Variabel .....	65
Gambar 4.11 Model Pengukuran Keseluruhan Variabel (Modifikasi) .....	66
Gambar 4.12 Model Struktural Keseluruhan Variabel (Nilai t) .....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner .....	79
Lampiran 2 Hasil Kuesioner .....	84
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif .....	102
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....	107
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	112
Lampiran 6 Hasil Uji Model Pengukuran SEM .....	114
Lampiran 7 Hasil Uji Model Pengukuran Keseluruhan Variabel .....	116
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis .....	120

