

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN DAN DAYA  
TARIK WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
(Studi Kasus Objek Wisata Pantai Tanjung Pendam Kecamatan  
Tanjung Pandan Kabupaten Belitung Provinsi Kepulauan  
Bangka Belitung)**

**SKRIPSI**



Nama : Azhura Nadintiya Nurillah

NIM : 43119010037

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

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

**2023**

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN DAN DAYA  
TARIK WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
(Studi Kasus Objek Wisata Pantai Tanjung Pendam Kecamatan  
Tanjung Pandan Kabupaten Belitung Provinsi Kepulauan  
Bangka Belitung)**

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



Nama : Azhura Nadintiya Nurillah

NIM : 43119010037

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang Bertanda Tangan di bawah ini:

Nama : Azhura Nadintiya Nurillah

NIM : 431189010037

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa proposal 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 penjiplakan.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 Juli 2023



**Azhura Nadintiya Nurillah**

NIM: 43119010037

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Azhura Nadintiya Nurillah  
NIM : 43119010037  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : PENGARUH FASILITAS, KUALITAS LAYANAN DAN DAYA  
TARIK WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG (Studi  
Kasus Objek Wisata Pantai Tanjung Pendam Kecamatan Tanjung  
Pandan Kabupaten Belitung Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)  
Tanggal Sidang : 5 Juli 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

LPTA 07232582



Please Scan QRCode to Verify

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang diberikan penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Fasilitas, Kualitas Layanan dan Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Objek Wisata Pantai Tanjung Pandam Kecamatan Tanjung Pandan Kabupaten Belitung Provinsi Kepulauan Bangka Belitung)”**. skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan doa yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap hati penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, bimbingan, dan dukungan yang telah di berikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Onggo Pramudito, ST, MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran dengan penuh kesabaran dalam membimbing serta pengarahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Andriansyah, PhD., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

4. Kepada kedua Orang Tua saya tercinta dengan kasih sayang dan dukungan tiada akhir dalam memberikan do'a dan motivasi selama ini.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang sudah memberikan segenap ilmunya.
6. Sahabatku Ayu Septyani dan Reiga Ihsanul Izzul Haq tercinta yang selalu ada di kala senang dan sedih sekaligus memberikan dorongan dan motivasi, memberikan canda tawa saat penulis mulai lelah dan kehilangan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
7. Kepada Bripda Joerdan Rizal yang telah membersamai penulis selama penyusunan dan pengerjaan skripsi dalam kondisi apapun. Terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis memohon kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan. Akhir kata dengan segala kerendahan diri, penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dalam skripsi ini.



Jakarta, 28 Maret 2023

**Azhura Nadintiya Nurillah**

NIM : 43119010037

## DAFTAR ISI

Halaman

<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>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	<b>1</b>
B. Alasan Pemilihan Judul.....	<b>5</b>
C. Rumusan Masalah .....	<b>6</b>
D. Tujuan Penelitian.....	<b>6</b>
E. Manfaat Penelitian.....	<b>7</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	<b>10</b>
A. Kajian Pustaka.....	<b>10</b>
1. Pariwisata .....	<b>10</b>
2. Fasilitas.....	<b>15</b>
3. Kualitas Layanan.....	<b>16</b>
4. Daya Tarik Wisata.....	<b>17</b>
5. Kepuasan Pengunjung .....	<b>20</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	<b>32</b>
B. Desain Penelitian .....	<b>32</b>
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	<b>33</b>
1. Variabel Penelitian.....	<b>33</b>
2. Operasional Variabel .....	<b>34</b>
D. Skala Pengukuran Variabel .....	<b>35</b>

E. Populasi dan Sampel.....	35
F. Teknik Pengumpulan Data.....	37
G. Metode Analisis Data .....	37
H. Uji Instrumen .....	38
I. Uji Asumsi Klasik .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
A. Analisis Deskriptif.....	42
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
2. Deskripsi Responden .....	43
3. Deskripsi Variabel .....	47
B. Hasil Uji Instrumen .....	53
1. Uji Validitas .....	53
2. Uji Reliabilitas.....	57
C. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	58
1. Uji Normalitas .....	58
2. Uji Multikolinearitas.....	59
3. Uji Heteroskedastisitas.....	60
D. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
1. Uji t (Uji Parsial) .....	63
2. Uji F (Uji Simultan).....	65
3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	66
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>78</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Wisatawan Pantai Wisata Tanjung Pendam tahun 2017-2022.....	3
Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3. 1 Definisi Operasionalisasi Variabel .....	34
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	37
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas .....	47
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan .....	49
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tarik Wisata .....	50
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengunjung.....	52
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Fasilitas.....	54
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Daya Tarik Wisata.....	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengunjung .....	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reabilitas.....	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas .....	58
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas .....	59
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
Tabel 4. 13 Hasil Regresi Linier Berganda.....	61
Tabel 4. 14 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	64
Tabel 4. 15 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	65
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	32
Gambar 4. 1 Pantai Tanjung Pendam.....	42
Gambar 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Gambar 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	44
Gambar 4. 4 Identitas Responden Berdasarkan Kota Asal.....	45
Gambar 4. 5 Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Selama Tahun 2022.	46



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 2 – Tabulasi Jawaban Responden.....	84
Lampiran 3 – Karakteristik Profil Responden .....	88
Lampiran 4– Hasil Uji Validitas .....	89
Lampiran 5 - Hasil Uji Reliabilitas .....	93
Lampiran 6 – Hasil Uji Normalitas.....	93
Lampiran 7 - Hasil Uji Multikolinieritas .....	94
Lampiran 8 - Hasil Uji Heterokedasitas .....	94
Lampiran 9 – Hasil Uji Analisis Linier Berganda .....	94
Lampiran 10 – Hasil Uji T (Parsial).....	95
Lampiran 11 – Hasil Uji F (Simultan).....	95
Lampiran 12 – Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	95



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA