

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pengunjung,
Motivasi, dan *Perceived Value* Terhadap Minat
Kunjungan Ulang Wisatawan
(Studi kasus Objek Wisata Jatim Park 1 Kota Batu, Malang)**

SKRIPSI

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



UNIVERSITAS
UNI MERCU BUANA
MERCU BUANA

NAMA : EKA DIAN PUTRI

NIM : 43113010125

Progam Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eka Dian Putri
NIM : 43113010125
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari orang lain, maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembuatanskripsi ini apabila terbukti membuat tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 13 Juni 2017



Eka Dian Putri

NIM : 43113010125

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Eka Dian Putri
NIM : 43113010125
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pengunjung,
Motivasi dan *Perceived Value* Terhadap Minat Kunjungan
Ulang Wisatawan (Studi kasus Objek Wisata Jatim Park 1
Kota Batu, Malang)
Tanggal Lulus Ujian : 13 Juni 2017

Disahkan Oleh:

Pembimbing Skripsi,

(Endi Rekarti, SE., ME.)

Tanggal: 15/6/2017

Ketua Penguji,

(Mochamad Soelton Ibrahim, S.Psi., MM.)

Tanggal: 15/6/2017

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

(Harnovinsah, Ak., M.Si., CA)

Tanggal: 16/6/2017

Ketua Program Studi

Manajemen S1,

(Dudi Permana, Ph.D)

Tanggal: 15/6/2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pengunjung, Motivasi dan *Perceived Value* Terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan (Studi kasus Objek Wisata Jatim Park 1 Kota Batu, Malang)”**. Adapun skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Endi Rekarti, SE.,ME., selaku dosen pembimbing skripsi. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Mochamad Soelthon Ibrahim, S.Psi., MM dan Ibu Ryani Dhyan Parashakti, SE., MM selaku Sekretaris I Dan Sekretaris II Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Endi Rekarti, SE., ME selaku Pembimbing Akademik.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Keluarga Besar dari penulis khususnya kedua orang tua penulis Bapak Edy Santoso dan Ibu Sri Atma yang selalu memberikan dukungan, doa, serta semangat kepada penulis.
8. Teman-teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih atas bantuan, motivasi dan doanya.

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

Jakarta, 13 Juni 2017

Eka Dian Putri

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	11
a) Tujuan Penelitian	11
b) Kontribusi Penelitian	12
1. Kontribusi Praktisi	12
2. Kontribusi Akademik	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Kajian Pustaka.....	13
1. Definisi Pemasaran	13
2. Definisi Pariwisata.....	14
3. Definisi Pemasaran Pariwisata	16

4. Kualitas Pelayanan.....	17
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	18
5. Pengalaman Pengunjung.....	19
a. Pengertian Pengalaman Pengunjung.....	19
b. Dimensi Pengalaman Pengunjung.....	20
6. Motivasi.....	21
a. Pengertian Motivasi.....	21
b. Dimensi Motivasi	23
7. Perceived Value.....	24
a. Pengertian Perceived Value	24
b. Dimensi Perceived Value.....	25
8. Minat Kunjungan Ulang.....	26
a. Pengertian Minat KunjunganUlang.....	26
b. Dimensi Minat Kunjungan Ulang.....	26
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Keterkaitan Antar Variable.....	30
a. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Minat Kunjungan Ulang.....	31
b. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value.....	31
c. Pengaruh Pengalaman Pengunjung dan Perceived Value	33
d. Pengaruh Motivasi dan Perceived Value	34
e. Pengaruh Motivasi dan Minat Kunjungan Ulang.....	35
f. Pengaruh Pengalaman Pengunjung dan Minat Kunjungan Ulang	36

g. Pengaruh Perceived Value dan Minat Kunjungan Ulang.....	38
D. Kerangka Pemikiran.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Waktu dan Tempat Penelitian	41
B. Desain Penelitian.....	41
C. Definisi dan Operasional Variabel	42
a. Definisi Variabel.....	42
b. Operasionalisasi Variabel.....	43
D. Pengukuran Variabel.....	46
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	47
a. Populasi.....	47
b. Sampel Penelitian.....	47
F. Teknik Pengumpulan Data.....	48
G. Metode Analisis Data.....	49
a. Stuctural Equation Model (SEM).....	49
b. Uji Validitas	56
c. Uji Reabilitas.....	57
d. Uji Hipotesis	58
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	60
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
a. Waktu dan Tempat Penelitian.....	61

b. Karakteristik Responden.....	61
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel.....	64
a. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	65
b. Analisis Deskriptif Pengalaman Pengunjung.....	67
c. Analisis Deskriptif Motivasi.....	67
d. Analisis Deskriptif Perceived Value.....	69
e. Analisis Deskriptif Minat Kunjungan Ulang.....	70
C. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian.....	71
a. Hasil Uji Validitas dan Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	71
D. Pengolahan Data dan Uji Kecocokan Model Pengukuran.....	87
a. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran.....	88
b. Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T).....	90
c. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	92
d. Model struktural.....	96
E. Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	97
F. Analisis Pengaruh Total Secara Langsung dan Tidak Langsung.....	99
G. Analisis Hasil Penelitian.....	100
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	104
A. Simpulan.....	104
B. Saran.....	106

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Lokasi dan Jumlah Wisata Alternatif.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 3.2 Operasional Variabel Pengalaman Pengunjung.....	43
Tabel 3.3 Operasional Variabel Motivasi	44
Tabel 3.4 Operasional Variabel Perceived Value	44
Tabel 3.5 Operasional Variabel Minat KunjunganUlang	45
Tabel 3.6 Instrumen Skala Likert.....	46
Tabel 3.7 Goodness of fit index	53
Tabel 4.1 Deskriptif Jenis Kelamin Responden	61
Tabel 4.2 Deskriptif Usia Responden	61
Tabel 4.3 Deskriptif Jenis Pekerjaan.....	62
Tabel 4.4 Deskriptif Penghasilan Perbulan.....	63
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Pengalaman Pengunjung.....	67
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Motivasi	68
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Perceived Value	69
Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Minat Kunjungan Ulang.....	70
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	72
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Pengalaman Pengunjung.....	76
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Motivasi	79

Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Perceived Value	81
Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel Minat Kunjungan Ulang	84
Tabel 4.15 Hasil Uji Kecocokan konstruk Model Penelitian	88
Tabel 4.16 Hasil Uji kecocokan T- Value.....	91
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	92



DAFTAR GAMBAR

Gambar1.1 Daerah Tujuan Wisata Menurut Provinsi Tahun 2015.....	2
Gambar1.2 Jumlah Pengunjung Jatim Park Tahun 2010-2015	7
Gambar 2.1 RerangkaKonseptualPenelitian	39
Gambar 4.1 Model Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	72
Gambar 4.2 Model Pengukuran Pengalaman Pengunjung.....	75
Gambar 4.3 Model Pengukuran Motivasi	78
Gambar 4.4 Model Pengukuran Perceived Value	81
Gambar 4.5 Model Pengukuran Minat Kunjungan Ulang	83
Gambar 4.6 Hasil Pengukuran Model Konstruk	87
Gambar 4.7 Model Struktural (T-Value)	90
Gambar 4.8 Model Struktural (Strandardized Solution).....	95

UNIVERSITAS
MERCU BUANA