

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
WISATA TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG
WISATAWAN**

(Studi Kasus pada Monumen Nasional)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen S1 Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Nadya Aelisa Wiranata

NIM : 43113010250

Program Studi Manajemen S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nadya Aelisa Wiranata

NIM : 43113010250

Program studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa hasil skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari 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.

MERCU BUANA

Jakarta, 26 Juli 2017



Nadya Aelisa Wiranata

NIM : 43113010250

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nadya Aelisa Wiranata
NIM : 43113010250
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Wisata
terhadap Minat Berkunjung Ulang wisatawan (Studi
Kasus pada Monumen Nasional)
Tanggal Lulus Ujian : 26 Juli 2017

Disahkan oleh,

Pembimbing,

Ketua Penguji



(Dr. Arissetyanto Nugroho, MM)

(Dr. Aty Herawati, M.Si.)

Tanggal : 21 Agustus 2017

Tanggal : 19 Agustus 2017

Dekan,

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



(Dr. Harnevinsah, Ak., M.Si., CA)

(Dudi Permana, MM., Ph.D)

Tanggal : 21 Agustus 2017

Tanggal : 21/8-2017

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat di dalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul yang dipilih penulis adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Wisata terhadap Minat Berkunjung Ulang Wisatawan (Studi Kasus pada Monumen Nasional)”**.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari sebagai manusia biasa 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 Dr. Arisetyanto Nugroho, 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 dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada :

1. Bapak Dr. Aty Herawaty, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Ketua Penguji saat sidang akhir yang selalu membimbing dan memberikan dukungan semangat untuk saya dalam menyelesaikan perkuliahan.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kedua orang tua tercinta ayah saya Alm. Nanang B. Wiranata dan Ibu Vita Martina, yang selalu memberikan doa, dorongan serta inspirasi yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moril maupun material, tak lupa

untuk Kakak saya Pandu Satrya Wiranata dan ayah angkat saya Bapak Adityawarman yang selalu memberikan semangat kepada saya.

6. Untuk teman spesial saya Hilal Hidayatullah yang selalu memberikan dukungan, dorongan semangat, dan kebahagiaan untuk saya.
7. Untuk keluarga kedua yang saya sayangi Keluarga Besar UKM Paduan Suara Universitas Mercu Buana terutama angkatan 2013 yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada saya.
8. Untuk sahabat terbaik saya Desi, Gilang, Iqbal, Chakra, Ahwan, Wisnu dan Deny yang selalu memberi semangat kepada saya.
9. Untuk teman bimbingan saya Devina Yeni Astuti yang saling memberikan semangat sepejuangan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB Universitas Mercu Buana angkatan 2013 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita dan tetap bisa berjumpa lagi di lain waktu. Aamiin.

Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan khususnya bagi penulis, pembaca dan bagi peneliti selanjutnya. Terima Kasih.

Jakarta,

Nadya Aelisa Wiranata

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Kontribusi Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN,DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	9
1. Manajemen Pemasaran	9
2. Manajemen Pariwisata	10
3. Kualitas Pelayanan	11
4. Promosi Wisata	11
5. Minat Berkunjung Ulang	13
6. Penelitian Terdahulu	15
7. Hubungan Antar Variabel.....	16
B. Rerangka Pemikiran.....	17
C. Hipotesis	19

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	20
B. Desain Penelitian	20
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	21
D. Skala Penelitian.....	22
E. Populasi dan Sampe	22
1. Populasi Penelitian.....	22
2. Sampel Penelitian.....	23
F. Jenis Data.....	23
G. Metode Pengumpulan	24
H. Metode Analisis Data.....	24
1. Spesifikasi Model.....	24
2. <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	25
3. <i>Analisis Offending Estimate</i>	26
4. Uji Validitas dan Reabilitas	26
5. <i>Second Order (2nd CFA)</i>	28
6. Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	28
7. Uji Kecocokan Model Struktural.....	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	33
B. Statistik Deskriptif	33
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	34
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan.....	36
6. Deskripsi Responden Pernah Mengunjungi	36
7. Deskripsi Responden Terakhir Kali Mengunjungi	37
C. Analisis deskriptif	37
1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	37
2. Analisis Deskriptif Variabel Promosi Wisata	39
3. Analisis Deskriptif Variabel Minat Berkunjung Ulang	41

D. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian	42
E. Uji Kecocokan Model Pengukuran	51
1. Uji Kecocokan Model Keseluruhan	52
2. Model Pengukuran Uji T-Value dan Pengujian Hipotesis Penelitian	52
F. Pembahasan Hasil Penelitian	54
1. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang	55
2. Analisis Promosi Wisata Terhadap Minat Berkunjung Ulang	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	56
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	61



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Jumlah Kepadatan Penduduk di DKI Jakarta	3
1.2	Tabel Jumlah wisman dan Pengunjung Objek Wisata DKI Jakarta	4
1.3	Tabel Data Berkunjung Wisata Monumen Nasional	5
1.4	Tabel Harga Tiket Masuk Monumen Nasional	5
1.5	Tabel Hasil Pra-survey	6
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu.....	15
3.1	Tabel Definisi Operasional Variabel	21
3.2	Tabel Instrument Skala Likert	22
4.1	Tabel Jenis Kelamin Responden	34
4.2	Tabel Usia Responden	34
4.3	Tabel Pekerjaan Responden	35
4.4	Tabel Pendidikan Terakhir Responden	35
4.5	Tabel Penghasilan Per Bulan	36
4.6	Tabel Pernah Mengunjungi	36
4.7	Tabel Terakhir Kali Mengunjungi	37
4.8	Tabel Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	38
4.9	Tabel Analisis Deskriptif Variabel Promosi Wisata	40
4.10	Tabel Analisis Deskriptif Variabel Minat Berkunjung Ulang	41
4.11	Tabel Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	44
4.12	Tabel Uji Validitas Variabel Promosi Wisata	47
4.13	Tabel Uji Validitas Variabel Minat Berkunjung Ulang	49
4.14	Tabel Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan	52
4.15	Tabel Hasil Uji Hipotesis	53

DAFTAR GAMBAR

No. Keterangan	Halaman
2.1 Rerangka Pemikiran	18
4.1 Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan	43
4.2 Model Pengukuran Variabel Promosi Wisata	46
4.3 Model Pengukuran Variabel Minat Berkunjung Ulang	49
4.4 Model Pengukuran Uji Kecocokan Keseluruhan	51
4.5 Model Pengukuran (T-Value)	53



DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	61
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	66
Lampiran 3	Hasil Deskriptif Responden (SPSS)	70
Lampiran 4	Uji Validitas	72
Lampiran 5	Uji Uji Kecocokan Model Keseluruhan.....	74
Lampiran 6	Uji Kecocokan Model Stuktural (Uji T).....	75

