

**PENGARUH PROMOSI, DAYA TARIK WISATA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN**

(Studi Pada Pantai Pangumbahan Ujung Genteng Sukabumi)

SKRIPSI



Nama : Jasmine Natasha

NIM : 43120010432

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2025

**PENGARUH PROMOSI, DAYA TARIK WISATA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN**

(Studi Pada Pantai Pangumbahan Ujung Genteng Sukabumi)

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



Nama : Jasmine Natasha

NIM : 43120010432

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2025

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jasmine Natasha

NIM : 43120010432

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).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 Februari 2025

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Jasmine Natasha

43120010432

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : JASMINE NATASHA
NIM : 43120010432
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir KUALITAS : PENGARUH PROMOSI, DAYA TARIK WISATA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN (Studi Pada Pantai Pangumbahan Ujung Genteng Sukabumi)

Hasil Pengecekan Turnitin : 27%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **27%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 21 July 2025

Kepala Biro Perpustakaan



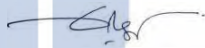
Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRPISI

Nama : Jasmine Natasha
NIM : 43120010432
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH PROMOSI, DAYA TARIK WISATA
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN (STUDI PADA
PANTAI PANGUMBAHAN UJUNG GENTENG
SUKABUMI)
Tanggal Sidang : 12 Maret 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Onggo Pramudito, ST., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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

Dudi Permana, Ph.D

LPTA-04255036



Scan QR or [click here](#) to
Verification

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Promosi, Daya Tarik Wisata, Kualitas pelayanan mempengaruhi Kepuasan Wisatawan di Pantai Pangumbahan Ujung Genteng Sukabumi. Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menggunakan teknik *Purposive Sampling* dalam pengumpulan sampel. Populasi penelitian ini terdiri dari seluruh masyarakat yang berdomisili di JABODETABEK, Sukabumi, Jawa Barat, Jawa Timur dan Jawa Tengah. Sampel penelitian ini terdiri dari 145 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form*. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square* (PLS) versi 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Promosi, Daya Tarik Wisata, Kualitas Pelayanan sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan.

Kata Kunci: Promosi, Daya Tarik Wisata, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine how promotion, tourist attraction, and service quality affect tourist satisfaction at Pangumbahan Beach, Ujung Genteng, Sukabumi. This study uses a quantitative approach. Purposive sampling was used to collect samples. The study population consists of all residents in the JABODETABEK area, Sukabumi, West Java, East Java, and Central Java. The study sample comprises 145 respondents. The data collection method used involved distributing questionnaires via Google Forms. Data analysis was conducted using Partial Least Squares (PLS) version 4.0. The results of this study indicate that Promotion, Tourist Attractions, and Service Quality all have a positive and significant influence on Tourist Satisfaction.

Keywords: Promotion, Tourist Attractions, Service Quality, Tourist Satisfaction

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

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 Promosi, Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan (Studi pada Pantai Pangumbahan Ujung Genteng Sukabumi). Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti 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 nasihat-nasihat 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. Ir. Andi Andriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

4. Saya sangat berterima kasih kepada Alm. Ayah saya tercinta dan juga untuk Ibu saya yang sudah mendukung saya hingga sejauh ini. Tidak lupa juga untuk Adik saya yang sudah mendukung saya sepenuhnya dan juga pastinya memberi semangat dan do'a yang tidak pernah putus. Berkat perjuangan Ayah, Ibu dan Adik penulis yang menginspirasi untuk terus menimba ilmu.
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Seluruh teman-teman manajemen S1 angkatan 2020 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
7. Tidak lupa juga untuk sahabat dan teman saya tercinta yang telah mendukung, memberi semangat dan selalu mendoakan saya yaitu ada Satyfia, Safira, Anis, Azmi, Grup ngeluh dan lainnya yang tidak saya bisa sebutkan satu per satu.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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 dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini.

Terima kasih



Jakarta, 17 Februari 2025

U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

Jasmine Natasha

43120010432

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRPISI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Kontribusi Penelitian.....	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS	20
2.1 Kajian Pustaka	20
2.1.1 Manajemen Pariwisata.....	20
2.1.2 Pariwisata.....	21
2.1.3 Theory of Planned Behaviour (TPB).....	27
2.1.4 Kepuasan Wisatawan.....	29
2.1.5 Promosi	31
2.1.6 Daya Tarik Wisata	34
2.1.7 Kualitas Pelayanan.....	36
2.2 Penelitian Terdahulu.....	38
2.3 Pengembangan Hipotesis	43
2.3.1 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Wisatawan.....	43
2.3.2 Pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan.....	44
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan	45
2.4 Kerangka Konseptual	45
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	48
3.2 Desain Penelitian	48

3.3 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	49
3.3.1 Definisi Variabel.....	49
3.3.2 Operasionalisasi Variabel	55
3.4 Skala Pengukuran Variabel	58
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	59
3.5.1 Populasi.....	59
3.5.2 Sampel	59
3.6 Metode Pengumpulan Data	60
3.7 Metode Analisis Data	61
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	62
3.7.2 Analisis Partial Least Square (PLS).....	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	70
4.2 Analisis Deskriptif.....	71
4.2.1 Deskripsi Profil Responden	71
4.2.2 Deskripsi Variabel	76
4.3 Analisis Partial Least Square (PLS)	87
4.3.1 Measurement Model (<i>Outer Model</i>)	88
4.3.2 Structural Model (<i>Inner Model</i>).....	98
4.3.3 Hasil Uji Hipotesis.....	101
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	102
4.4.1 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Wisatawan (H1)	102
4.4.2 Pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan (H2)	103
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan (H3)....	105
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	107
5.1 Simpulan.....	107
5.2 Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Wisatawan Nusantara Kabupaten yang ada di Jawa Barat 2021-2023	4
Tabel 1. 2 Data Kunjungan Wisatawan Sukabumi 2022	5
Tabel 1. 3 Data Kunjungan Wisata Konservasi Penyu di Pantai Pangumbahan Ujung Genteng 2019-2022	8
Tabel 1. 4 Pra-Survey Penelitian.....	9
Tabel 1. 5 Research Gap	13
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	55
Tabel 3. 2 Skala Likert	58
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	72
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	73
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	74
Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	75
Tabel 4. 6 Deskripsi Responden Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal	75
Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Promosi.....	77
Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Daya Tarik Wisata.....	80
Tabel 4. 9 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	83
Tabel 4. 10 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Wisatawan	86
Tabel 4. 11 Hasil Uji Factor Loading	88
Tabel 4. 12 Hasil Uji Factor Loading (Modifikasi)	90

Tabel 4. 13 Hasil Uji Composite Reliability.....	93
Tabel 4. 14 Hasil Uji Convergent Validity (AVE)	93
Tabel 4. 15 Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)	94
Tabel 4. 16 Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading)	95
Tabel 4. 17 Hasil Uji Collinearity Statistic (VIF)	97
Tabel 4. 18 Hasil Uji Model fit	97
Tabel 4. 19 Hasil Uji Nilai R-Square	98
Tabel 4. 20 Hasil Uji Nilai F-Square	99
Tabel 4. 21 Hasil Uji Nilai Q-Square.....	100
Tabel 4. 22 Hasil Uji Hipotesis	101



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Daftar 10 Negara dengan Pulau Terbanyak di Dunia, 2023	1
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	46
Gambar 4. 1 Hasil Algoritma PLS	89
Gambar 4. 2 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	91



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Pra-Survey	117
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	118
Lampiran 3 Hasil Kuesioner Penelitian	123
Lampiran 4 Deskripsi Responden	140
Lampiran 5 Hasil Analisis Data PLS (Partial Least Square)	145

