

**PENGARUH DAYA TARIK WISATA,
FASILITAS WISATA DAN *EXPERIENTIAL*
MARKETING TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI KEPULAUAN
KARIMUNJAWA KABUPATEN JEPARA**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama' Jepara

Disusun Oleh

SYAIFUL NIAM

141110001257

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA
JEPARA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH DAYA TARIK WISATA, FASILITAS WISATA DAN
EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI KEPULAUAN KARIMUNJAWA KABUPATEN
JEPARA

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing dan siap untuk dipertahankan
dihadapan tim penguji skripsi program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Nama : Syaiful Niam
NIM : 141110001257
Program Studi : Ekonomi Manajemen

Disetujui Oleh pembimbing
Pembimbing,



Nurul Komaryatin, SE. M.Si

NIY. 1 701015 97 013

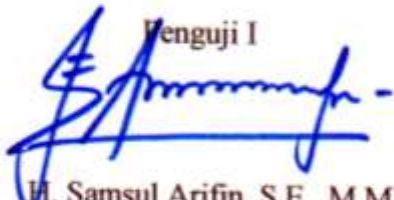
Tgl: 21 November 2018

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH DAYA TARIK WISATA, FASILITAS WISATA DAN
EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI KEPULAUAN KARIMUNJAWA KABUPATEN
JEPARA

Nama : Syaiful Niam
NIM : 141110001257
Program Studi : Ekonomi Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji
Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul ulama Jepara.
Pada hari Minggu, tanggal 10 Maret 2019

Penguji I

H. Samsul Arifin, S.E., M.M.
NIY. 1740719 99 134

Penguji II


H. Much Imron, S.E., M.M.
NIY. 1 650802 97 011

Pengesahan

Ketua

Program Studi Manajemen




A. Khoirul Anam, SE., M.Si.
NIY. 1 800421 06 041

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Barangsiapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya di antara jalan menuju surga. Sesungguhnya malaikat meletakkan sayapnya sebagai tanda ridho pada penuntut ilmu. Sesungguhnya orang yang berilmu dimintai ampun oleh setiap penduduk langit dan bumi, sampaipun ikan yang berada dalam air”.

(HR. Abu Daud No. 3641)

“Malaikat tak pernah salah. Setan tak pernah benar. Manusia bias benar, bisa salah. Maka kita dianjurkan saling mengingatkan, bukan saling menyalahkan”.

(KH. Mustofa Bisri)

“Dan sungguh Kami berikan cobaan kepadamu, dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa dan buah-buahan. Dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar”.

(Q.S Al Baqoroh:155)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur tiada tara yang selalu saya panjatkan kepada kedapa Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan jasmani maupun rohani dan juga memberikan kesempatan, semangat yang luar biasa, waktu yang sangat berharga untuk saya menyelesaikan pendidikan ini.

Tak lupa saya sangat berterimakasih kepada Ayah saya (Moh Yusuf) yang memberikan motivasi luar biasa terhadap cita-cita saya untuk terus belajar dan mecapai gelar sarjana ini dengan penuh semangat, InsyaAllah beliau bangga dengan apa yang telah di cita-citakan telah terwujud. Dan juga ibu saya (Siti Fatimah) serta adik saya (Islahul Umam) dan keluarga besar yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan sehingga langkah saya bisa dengan saat ini, tak lupa juga teman-teman yang telah memberikan motivasi dan dukungan untuk saya sehingga dapat menyelesaikan dengan tepat waktu dan sahabat-sahabat saya yang terus menguatkan, memberikan dukungan luar biasa agar saya menyelesaikan pendidikan.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari program S-1 jurusan Manajemen merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Strata 1 (S-1) dari Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara maupun dari perguruan tinggi lainnya.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul: “Pengaruh Daya Tarik Wisata, Fasilitas Wisata Dan *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kepulauan Karimunjawa”.
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat di selesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu Ibu Nurul Komaryatin, SE. M.Si.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.



Jepara, *S Moret 2019*

Syau
SYAIFUL NIAM
(141110001257)

ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini dilatar belakangi dengan perkembangan bisnis pariwisata yang semakin berkembang pesat. Perjalanan wisata saat ini sudah menjadi sebuah *trend* di masyarakat saat ini. Perjalanan wisata sekarang ini sudah menjadi gaya hidup dan dapat meningkatkan status sosial dalam kehidupan bermasyarakat. Hal ini membuat pemerintah daerah wisata menggalakkan sektor sektor pariwisata dan industri industri kecil di daerah sekitaran tempat wisata.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh antara Daya Tarik Wisata, Fasilitas Wisata Dan Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kepulauan Karimunjawa Di Kabupaten Jepara, pengambilan sampel responden didapatkan dari pelanggan yang melakukan kunjungan wisata di kepulauan karimunjawa. jumlah sampel yang diambil sebanyak 96 sampel atau responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Non Probability Sampling* (pengambilan secara acak) dengan teknik *Accidental Sampling* (sampel tanpa sengaja yang ditemui oleh peneliti). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Daya Tarik Wisata (X1), Fasilitas Wisata (X2), dan *Experiential Marketing* (X3). Variabel dependen yang digunakan adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel Daya Tarik Wisata, Fasilitas Wisata dan *Experiential Marketing* menunjukkan pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan pelanggan. Variabel Fasilitas Wisata mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan ditunjukkan dari hasil uji $T_{hitung} 0,142 > 0,05$. Nilai Koefisien Determinasi dalam penelitian ini sebesar 0,436 (43,6%) yang artinya Daya Tarik Wisata, Fasilitas Wisata dan *Experiential Marketing* mempunyai pengaruh sebesar 43,6 %, sedangkan sisanya 56,4 % dipengaruhi dari variabel lain diluar penelitian ini.

Kata kunci: Daya Tarik Wisata, Fasilitas Wisata, *Experiential Marketing*, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayahnya, dan tidak pula junjungan kita Nabi Muhammad S.A.W sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Daya Tarik Wisata, Fasilitas Wisata Dan Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kepulauan Karimunjawa Kabupaten Jepara”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta bimbingan maupun petunjuk dan saran dari semua pihak. Maka dari itu penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini khususnya:

1. Bapak Dr. Sa'dullah Assaidi, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
2. Bapak Much Imron, S.E, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
3. Bapak A. Khoirul Anam, S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
4. Ibu Nurul Komaryatin, SE. M.Si selaku dosen yang berkenan memberikan bimbingan, saran serta kritik sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen atas semua ilmu yang telah diberikan selama penulis menjalani Studi di UNISNU Jepara.
6. Staff dan seluruh karyawan yang bertugas di UNISNU Jepara yang telah membantu dalam melancarkan terselesainya Skripsi ini dengan baik.
7. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
8. Semua rekan-rekan mahasiswa yang telah membantu penulis dan semua pihak yang terlibat dalam proses penyusunan karya tulis ini.

9. Kedua orang tua penulis Bapak Moh. Yusuf dan Ibu Siti Fatimah, dan juga kepada adik penulis Islahul Umam.
10. Serta seluruh pihak yang membantu dalam penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan karya tulis ini masih terdapat banyak kekurangan, kritik serta saran yang sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang, maka penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, semoga karya tulis ini dapat berguna bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jepara, 20 November 2018

Penulis

SYAIFUL NIAM

NIM. 141110001257

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Ruang Lingkup Penelitian	7
1.3. Rumusan Masalah.....	7
1.4. Batasan Masalah	9
1.5. Tujuan penelitian	9
1.6. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Daya Tarik Wisata	11
2.1.2. Fasilitas Wisata	12
2.1.3. <i>Experiential marketing</i>	14
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	16
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis	22
2.4. Perumusan Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel	25

3.1.1.	Variabel Penelitian	25
3.1.2.	Definisi Operasional	26
3.2.	Jenis Dan Sumber Data	30
3.3.	Populasi dan Sampel	32
3.3.1.	Populasi	32
3.3.2.	Sampel	32
3.4.	Teknik Pengambilan Sampel	34
3.5.	Metode Pengumpulan Data	34
3.6.	Metode Pengolahan Data	37
3.7.	Metode Analisis Data	41
3.7.1.	Tahap Penelitian	41
3.7.2.	Uji Validitas	42
3.7.3.	Uji Reliabilitas	43
3.7.4.	Uji Asumsi Klasik	44
3.7.5.	Analisis Regresi Linier Berganda	47
3.7.6.	Uji Hipotesis	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		51
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	51
4.2.	Deskripsi Responden	52
4.2.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	54
4.2.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	55
4.2.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Asal Tempat Tinggal	55
4.3.	Deskripsi Variabel	56
4.3.1.	Variabel Daya Tarik Wisata (X1)	56
4.3.2.	Variabel Fasilitas Wisata (X2)	58
4.3.3.	Variabel Experiential marketing (X3)	59
4.3.4.	Variabel Kepuasan pelanggan (Y)	61
4.4.	Analisis Data	63
4.4.1.	Uji Validitas	63
4.4.2.	Uji Reliabilitas	64

4.4.3. Uji Asumsi Klasik.....	65
4.4.4. Analisis Regresi Linier Berganda	68
4.4.5. Uji Hipotesis	70
4.5. Pembahasan	73
4.5.1. Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan pelanggan	73
4.5.2. Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan pelanggan..	75
4.5.3. Pengaruh Experiential marketing Terhadap Kepuasan pelanggan	76
4.5.4. Pengaruh Daya Tarik Wisata, Fasilitas Wisata, Experiential Marketing Terhadap Kepuasan pelanggan.....	77
4.6. Ringkasan Penelitian.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1. Kesimpulan	79
5.2. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pengunjung Kepulauan Karimunjawa (2013-2017)	3
Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Tabel Experiential marketing.....	28
Tabel 3. 2 Tabel Coding.....	39
Tabel 3. 3 Tabel Scoring	40
Tabel 4. 1 Tabel Pengiriman dan Pengambalian Kuesioner	53
Tabel 4. 2 Tabel Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4. 3 Tabel Jumlah Responden Menurut Umur	54
Tabel 4. 4 Tabel Jumlah Responden Menurut Pendidikan	55
Tabel 4. 5 Tabel Responden Menurut Asal Tempat Tinggal	56
Tabel 4. 6 Tabel Tanggapan Responden Terhadap Variabel Daya Tarik Wisata .	57
Tabel 4. 7 Tabel Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas Wisata.....	58
Tabel 4. 8 Tabel Tanggapan Responden Terhadap Variabel Experiential marketing.....	60
Tabel 4. 9 Tabel Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4. 10 Tabel Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 4. 11 Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4. 12 Tabel Pengujian Multikolonieritas.....	66
Tabel 4. 13 Analisis Regresi Linier Berganda	69
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Secara Bersama-sama.....	70
Tabel 4. 15 Hasil Uji T.....	71
Tabel 4. 16 Tabel Koefisien Determinasi	73
Tabel 4. 17 Ihtisar Hasil Penelitian	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Gambar Kerangka Pemikiran Teoritis.....	22
Gambar 3. 1 Gambar Uji F.....	48
Gambar 3. 2 Gambar Uji T Dua Arah.....	50
Gambar 4. 1 Histogram	65
Gambar 4. 2 Normal P-P Plot	66
Gambar 4. 3 Pengujian Heterokedastisitas.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner/ Angket Penelitian.....	86
Lampiran 2. Tanggapan Responden.....	91
Lampiran 3. Deskripsi Responden	100
Lampiran 4. Deskripsi Variabel	101
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Uji Realiabilitas	102
Lampiran 6. Uji Normalitas	105
Lampiran 7. Uji Heteroskedastisitas	106
Lampiran 8. Uji Multikolonieritas	106
Lampiran 9. Analisis Regresi Linier Berganda.....	107
Lampiran 10. Koefisien Determinasi	107
Lampiran 11. Uji F.....	107
Lampiran 12. Uji T.....	108
Lampiran 13. Tabel R	109
Lampiran 14. Tabel T.....	110
Lampiran 15. Tabel F.....	111