

**PENGARUH CITRA DESTINASI DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG
(Studi pada Wisata Pantai Teluk Awur Jepara)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S 1)
Pada program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun oleh.

WAHYU FITRI ANDIKA
NIM. 131110001118

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

HALAMAN PERSETUJUAN


**PENGARUH CITRA DESTINASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
(STUDI PADA WISATA PANTAI TELUK AWUR JEPARA)**

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

Nama : Wahyu Fitri Andika
NIM : 131110001118
Program Studi : Manajemen

Disetujui Oleh Pembimbing

Pembimbing



Dr. H. Samsul Arifin, S.E., M.M
NIDN. 0619077401

Tgl. 11. September 2019

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH CITRA DESTINASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
(STUDI PADA WISATA PANTAI TELUK AWUR JEPARA)**

NamaPenyusun : Wahyu Fitri Andika
NIM : 131110001118
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Padahari Selasa, tanggal 19 November 2019

Penguji I



Nurul Komarvatin, S.E., M.Si.

NIDN. 0615107001

Penguji II



H. Much Imron, S.E., M.M.

NIDN. 0602086501

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama (Unisnu) Jepara



H. Much Imron, S.E., M.M.
NIDN. 0602086501

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

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

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 Citra Destinasi Dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi pada Wisata Pantai Teluk Awur Jepara).”**
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu: Dr. H. Samsul Arifin, S.E., M.M.

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, September 2019

Saya yang menyatakan



Wahyu Fitri Andika

NIM. 131110001118

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggungjawabnya.” (Qs. Al-Isra’: 36).

Persembahan

Karya terbaikku ini kupersembahkan kepada:

1. Ayahanda dan Ibunda, terkasih dan tersayang, yang selalu menyayangi, mengasihi dan mencintai aku. Lantunan doa'-do'anya, kasih sayang dan pengorbanannya selalu mengalir untuk putra-puterinya tanpa pamrih.
2. Para dosen dan para guru yang telah membimbingku dari ketiadaan dan kemiskinan ilmu sampai mengerti makna kehidupan. Do'a dan restunya senantiasa aku nantikan, semoga ilmu yang telah aku peroleh dapat bermanfaat.
3. Saudara-saudaraku, yang selalu aku sayangi dan aku cintai selamanya dan yang selalu member semangat dikala aku putus asa.
4. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan, baik moril dan spiritual, demi kesuksesanku dalam menyelesaikan perkuliahan.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh variabel independen Citra Destinasi dan Kualitas Layanan terhadap variabel dependen kepuasan pengunjung di wisata pantai Teluk Awur Jepara. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Jenis data penelitian ini adalah data primer.

Populasi penelitian ini adalah wisata Pantai Teluk Awur Jepara yang berjumlah 96 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan metode *insidental sampling*. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 96 pengunjung wisata pantai Teluk Awur Jepara. Analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis.

Hasil dari analisis menunjukkan bahwa Citra Destinasi dan Kualitas Layanan, baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung wisata pantai Teluk Awur Jepara.

Kata Kunci: Citra Destinasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengunjung.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahimm

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Allah Swt, karena dengan inayah-Nya skripsi ini dapat disusun dengan sistematis. Penyelesaian penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak, baik moril maupun materiil, pada kesempatan ini pula saya sampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sa'dullah Assa'idi, M.Ag, selaku Rektor UNISNU Jepara.
2. H. Much. Imron, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara.
3. A. Khoirul Anam, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara.
4. Dr. H. Samsul Arifin, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang dengan ikhlas, penuh dengan kesabaran serta tanggung jawab dalam memberikan petunjuk, bimbingan, dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Pihak Dinas Pariwisata Jepara, yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di Pantai Teluk Awur Jepara.
6. Segenap staf perpustakaan UNISNU Jepara yang telah memberikan ijin dan layanan perpustakaan.
7. Segenap rekan-rekan yang telah memberikan motivasi dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya.

Atas segala bantuan yang telah beliau-beliau berikan, penulis ucapkan terima kasih dan semoga amal baik mereka semoga di balas yang setimpal oleh Allah SWT. Amin *Jazakumullah Akhsanal Jaza'*

Jepara, September 2019

Penulis

Wahyu Fitri Andika
NIM. 131110001118

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Ruang Lingkup.....	10
1.3. Rumusan Masalah Penelitian	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Landasan Teori.....	13
2.1.1. Kepuasan Konsumen (Pengunjung)	13
2.1.2. Citra Destinasi	19
2.1.3. Kualitas Layanan.....	21
2.2. Penelitian Terdahulu	25
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis	26
2.4. Perumusan Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	31
3.1.1. Variabel Penelitian	31

3.1.2.	Definisi Operasional Variabel	32
3.2.	Jenis dan Sumber Data	32
3.2.1.	Jenis Data	32
3.2.2.	Sumber Data	33
3.3.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	34
3.3.1.	Populasi	34
3.3.2.	Sampel	34
3.3.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.4.	Metode Pengumpulan Data	35
3.5.	Metode Pengolahan Data	36
3.6.	Uji Kualitas Data	37
3.6.1.	Uji Validitas	37
3.6.2.	Uji Reabilitas	38
3.7.	Uji Asumsi Klasik	39
3.7.1.	Asumsi Normalitas	39
3.7.2.	Uji Multikolinieritas	39
3.7.3.	Uji Heteroskedasitas.....	40
3.8.	Analisis Regresi Linier Berganda	41
3.9.	Pengujian Hipotesis.....	41
3.9.1.	Uji Signifikasi Pengaruh Simultan (Uji F)	42
3.9.2.	Uji Signifikan Parsial (Uji Statistik t)	43
3.9.3.	Koefisien Determinan (R ²)	45
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	46
4.2.	Deskripsi Responden.....	46
4.3.	Deskripsi Variabel.....	48
4.3.1.	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Citra Destinasi (X1)	48
4.3.2.	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Layanan (X2)	49

4.3.3. Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pengunjung (Y)	52
4.4. Pengujian Statistik.....	53
4.4.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	53
4.4.2. Uji Kualitas Data	54
4.4.3. Uji Asumsi Klasik	57
4.4.4. Pengujian Regresi Berganda	60
4.4.5. Hasil Pengujian Hipotesis	62
4.5. Pembahasan.....	66
4.5.1. Pengaruh Citra Destinasi terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Teluk Awur Jepara	66
4.5.2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Teluk Awur Jepara	68
4.5.3. Pengaruh Citra Destinasi dan Kualitas Layanan secara Bersama-Sama terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Teluk Awur Jepara.....	69
BAB V PENUTUP.....	70
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran-saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1. Operasional Variabel dan Indikator Empiris	32
Tabel 4. 1. Deskriptif Responden.....	47
Tabel 4. 2. Distribusi Frekuensi Variabel Citra Destinasi (X1).....	48
Tabel 4. 3. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan(X ₂)	50
Tabel 4. 4. Distribusi Frekuensi Variabel Pengunjung (Y).....	52
Tabel 4. 5. Hasil Penghitungan Statistik Deskriptif Data	53
Tabel 4. 6. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Destinasi (X1)	55
Tabel 4. 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X ₂)	55
Tabel 4. 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)	55
Tabel 4. 9. Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4. 10. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	57
Tabel 4. 11. Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4. 12. Perhitungan Analisis Regresi	61
Tabel 4. 13. Uji Kesesuaian Model (Uji Statistik F).....	63
Tabel 4. 14. Perhitungan Analisis Regresi	64
Tabel 4. 15. Uji Koefisien Determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran Teoritis	27
Gambar 3. 1. Uji F	43
Gambar 3. 2. Uji Hipotesis Dua pihak	44
Gambar 4. 1. Grafik Uji Normalitas.....	58
Gambar 4. 2. Uji Heterokedastisitas	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Penelitian	75
Lampiran 2. Deskripsi Responden	77
Lampiran 3. Hasil Angket Penelitian	78
Lampiran 4. Distribusi Frekuensi.....	86
Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	90
Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik	93
Lampiran 7. Uji Hipotesis	95