

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Deskripsi Objek Penelitian**

Salah satu pantai di kabupaten Jepara yang cukup indah dan menarik untuk di kunjungi adalah Pantai Teluk Awur. Pantai ini terletak di Desa Teluk awur kecamatan Tahunan sekitar 4 km ke arah selatan dari pusat kota Jepara,namun demikian jika dilihat pantai ini tidak kalah menariknya dengan pantai lainnya yang ada diJepara,setiap Event Lomba pantai ini juga tidak kalah ramainya dengan pantai-pantai lainnya dan banyak juga hiburan-hiburan yang menarik.

Pantai yang dikelola oleh pemerintah Desa Teluk awur dan Dinas Pariwisata Jeparasetiap hari Minggu atau libur pantai ini cukup ramai dikunjungi oleh pelancong baik dari sekitar Jepara sendiri, ada pula warga luar kota Jepara yang juga mampir mencoba melihat keindahan pantai yang masih alami ini. Untuk yang mempunyai hobi berenang Pantai Teluk awur kondisi airnya cukup bersih karena jauh dari lalangnya perahu dan kapal, sehingga aman jika digunakan untuk mandi dan berenang.

#### **4.2. Deskripsi Responden**

Sebelum masuk dalam tahap pengujian, terlebih dahulu akan dikemukakan gambaran karakteristik-karakteristik responden, tujuannya untuk menampilkan informasi-informasi relevan yang terkandung dalam data tersebut. Deskriptif demografi responden memberikan gambaran mengenai karakteristik responden.

**Tabel 4. 1.**  
**Deskriptif Responden**

No	Keterangan	Jumlah	Persentasi
1.	Jenis Kelamin:		
	a. Laki-laki	42	43.75%
	b. Perempuan	54	56.25%
Jumlah		96	100%
2.	Pendidikan Terakhir:		
	a. SLTA	12	12.5%
	b. Diploma	32	33.3%
	c. Sarjana	52	54.2%
Jumlah		96	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Data di atas menunjukkan bahwa responden penelitian ini yaitu pengunjung Pantai Teluk Awur Jepara. Sebagian besar pengunjung yang menjadi responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 54 orang atau 56.25% dan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 42 orang atau 43.75%. Artinya pelanggan yang paling banyak mengunjungi objek pariwisata Pantai Teluk Awur Jepara didominasi oleh perempuan. Hal tersebut menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak mengunjungi Pantai Teluk Awur Jepara sebagai sarana refreshing atau memang sekedar untuk mejeng dan mencari pasangan.

Latar belakang pendidikan pengunjung Pantai Teluk Awur Jepara didominasi yang berpendidikan Sarjana yaitu sebanyak 52 orang atau sebesar 54.2% kemudian D3 sebanyak 32 orang atau sebesar 33.3%, SLTA sebanyak 12 orang atau sebesar 12.5%. Hal ini menunjukkan bahwa dari 96 responden yang menjadi pengunjung Pantai Teluk Awur Jepara lebih didominasi oleh konsumen yang tingkat pendidikannya sarjana (S-1). Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa responden layak untuk memberikan jawaban atas pernyataan yang diberikan.

### 4.3. Deskripsi Variabel

#### 4.3.1. Distribusi Jawaban Responden Mengenai Citra Destinasi (X<sub>1</sub>)

Indikator-indikator dari variabel citra destinasi (X<sub>1</sub>) terbagi atas 3 indikator, yaitu 1) *Cognitive Image*, 2) *Unique Image*, 3) *Affective Image*. Adapun hasilnya dapat dilihat di bawah ini:

**Tabel 4. 2.**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Citra Destinasi (X<sub>1</sub>)**

X <sub>1</sub>	SS		S		N		R		TS		Skor	Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X <sub>1.1</sub>	37	38.5	50	52.1	9	9.4	0	0	0	0	412	4.29
X <sub>1.2</sub>	32	33.3	58	60.4	6	6.3	0	0	0	0	410	4.27
X <sub>1.3</sub>	38	39.6	47	49.0	11	11.5	0	0	0	0	411	4.28
Rata-Rata Citra Destinasi (X <sub>1</sub> )												4.28

Sumber: Data Primer Diolah dengan SPSS.21, 2019

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengunjung memiliki pengalaman yang mengesankan setelah mengunjungi obyek wisata pantai Teluk Awur.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel citra destinasi untuk item pernyataan 1 (X<sub>1.1</sub>) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “setuju” yaitu sebesar 52.1% sebanyak 50 responden. Artinya, responden memiliki pengalaman yang mengesankan setelah mengunjungi obyek wisata pantai Teluk Awur.

2. Obyek wisata pantai Teluk Awur memiliki destinasi tempat-tempat yang menarik untuk dilihat.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel citra destinasi untuk item pernyataan 2 (X<sub>1.2</sub>) di atas menunjukkan bahwa responden

terbanyak memberikan pernyataan “setuju” yaitu sebesar 60.4% sebanyak 58responden. Artinya, responden setuju bahwa obyek wisata pantai Teluk Awur memiliki destinasi tempat-tempat yang menarik untuk dilihat.

3. Pengunjung merasa nyaman dan tenang ketika berada di obyek wisata pantai Teluk Awur.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel citra destinasi untuk item pernyataan 3 ( $X_{1.3}$ ) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “setuju” yaitu sebesar 49.0% sebanyak 47 responden. Artinya, responden merasa nyaman dan tenang ketika berada di obyek wisata pantai Teluk Awur.

Berdasarkan hasil perhitungan tabel distribusi frekuensi responden variabel citra destinasi di atas dapat dilihat bahwa mean tertinggi yaitu sebesar 4.29 dan mean terendah yaitu sebesar 4.27.

#### **4.3.2. Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Layanan ( $X_2$ )**

Indikator-indikator dari variabel kualitas layanan ( $X_2$ ) terbagi atas 5 indikator, yaitu 1) Berwujud, 2) Empati, 3) Keandalan, 4) Daya Tanggap, dan 5) Jaminan. Adapun hasilnya dapat dilihat di bawah ini:

**Tabel 4. 3.**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan(X<sub>2</sub>)**

X <sub>2</sub>	SS		S		N		R		TS		Skor	Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
X <sub>2.1</sub>	36	37.5	34	35.4	21	21.9	5	5.2	0	0	389	4.05
X <sub>2.2</sub>	40	41.7	44	45.8	12	12.5	0	0	0	0	412	4.29
X <sub>2.3</sub>	38	39.6	44	45.8	13	13.5	1	1.0	0	0	407	4.24
X <sub>2.4</sub>	45	46.9	34	35.4	17	17.7	0	0	0	0	412	4.29
X <sub>2.5</sub>	42	43.8	44	45.8	10	10.4	0	0	0	0	416	4.33
Rata-Rata Kualitas Layanan (X <sub>2</sub> )											4.24	

Sumber: Data Primer Diolah dengan SPSS.21, 2019

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Obyek wisata pantai Teluk Awur menyediakan fasilitas yang menarik bagi pengunjung.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel kualitas layanan untuk item pernyataan 1 (X<sub>2.1</sub>) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “sangat setuju” yaitu sebesar 37.5% sebanyak 36 responden. Artinya, responden sangat setuju bahwa obyek wisata pantai Teluk Awur menyediakan fasilitas yang menarik bagi pengunjung.

2. Karyawan obyek wisata pantai Teluk Awur memiliki rasa empati yang tinggi terhadap pengunjung.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel kualitas layanan untuk item pernyataan 2 (X<sub>2.2</sub>) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “setuju” yaitu sebesar 45.8% sebanyak 44 responden. Artinya, responden setuju apabila karyawan obyek wisata pantai Teluk Awur memiliki rasa empati yang tinggi terhadap pengunjung.

3. Karyawan obyek wisata pantai Teluk Awur memberikan pelayanan yang bagus kepada pengunjung.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel kualitas layanan untuk item pernyataan 3 ( $X_{2.3}$ ) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “setuju” yaitu sebesar 45.8% sebanyak 44 responden. Artinya, responden setuju bahwa karyawan obyek wisata pantai Teluk Awur memberikan pelayanan yang bagus kepada pengunjung.

4. Karyawan obyek wisata pantai Teluk Awur cepat tanggap dalam melayani keluhan pengunjung.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel kualitas layanan untuk item pernyataan 4 ( $X_{2.4}$ ) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “sangat setuju” yaitu sebesar 46.9% sebanyak 45 responden. Artinya, responden sangat setuju bahwa karyawan obyek wisata pantai Teluk Awur cepat tanggap dalam melayani keluhan pengunjung.

5. Obyek wisata pantai Teluk Awur memberikan jaminan keamanan kepada pengunjung.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel kualitas layanan untuk item pernyataan 5 ( $X_{2.5}$ ) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “setuju” yaitu sebesar 45.8% sebanyak 44 responden. Artinya, responden setuju bahwa obyek wisata pantai Teluk Awur memberikan jaminan keamanan kepada pengunjung.

Berdasarkan hasil perhitungan tabel distribusi frekuensi responden variabel kualitas layanan diatas dapat dilihat bahwa mean tertinggi yaitu sebesar 4.33 dan mean terendah yaitu sebesar 4.05.

### 4.3.3. Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pengunjung (Y)

Indikator-indikator dari variabel kepuasan pengunjung (Y) terbagi atas 3 indikator, yaitu 1) Kepuasan general atau keseluruhan, 2) Konfirmasi harapan, 3) Perbandingan situasi ideal. Adapun hasilnya dapat dilihat di bawah ini:

**Tabel 4. 4.**  
**Distribusi Frekuensi Variabel Pengunjung (Y)**

Y	SS		S		N		R		TS		Skor	Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
Y1	38	39.6	44	45.8	12	12.5	2	2.1	0	0	406	4.23
Y2	46	47.9	44	45.8	6	6.3	0	0	0	0	424	4.42
Y3	38	39.6	44	45.8	14	14.6	0	0	0	0	408	4.25
Rata-Rata Kepuasan Pengunjung (Y)											4.30	

Sumber: Data Primer Diolah dengan SPSS.21, 2019

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengunjung puas dengan fasilitas dan layanan yang diberikan di obyek wisata pantai Teluk Awur.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel kepuasan pengunjung untuk item pernyataan 1 (Y1) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “setuju” yaitu sebesar 45.8% sebanyak 44 responden. Artinya, responden setuju bahwa responden puas dengan fasilitas dan layanan yang diberikan di obyek wisata pantai Teluk Awur.

2. Pengunjung berharap keberadaan obyek wisata pantai Teluk Awur harus dipertahankan keberadaannya.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel kepuasan pengunjung untuk item pernyataan 2 (Y2) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “sangat setuju” yaitu sebesar 47.9% sebanyak

46 responden. Artinya, responden sangat setuju bahwa responden berharap keberadaan obyek wisata pantai Teluk Awur harus dipertahankan keberadaannya.

3. Fasilitas dan obyek wisata pantai Teluk Awur sudah ideal untuk dijadikan sebagai obyek wisata keluarga.

Berdasarkan hasil tabel distribusi frekuensi responden variabel kepuasan pengunjung untuk item pernyataan 3 (Y3) di atas menunjukkan bahwa responden terbanyak memberikan pernyataan “setuju” yaitu sebesar 45.8% sebanyak 44 responden. Artinya, responden setuju bahwa fasilitas dan obyek wisata pantai Teluk Awur sudah ideal untuk dijadikan sebagai obyek wisata keluarga.

Berdasarkan hasil perhitungan tabel distribusi frekuensi responden variabel citra destinasi diatas dapat dilihat bahwa mean tertinggi yaitu sebesar 4.42 dan mean terendah yaitu sebesar 4.23.

#### 4.4. Pengujian Statistik

##### 4.4.1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif bertujuan untuk melihat distribusi data dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Berikut ini statistik deskriptif dari masing-masing variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini:

**Tabel 4. 5.**  
**Hasil Penghitungan Statistik Deskriptif Data**

Variabel	N	Mean	Std. Deviasi
CitraDestinasi	96	12.84	1.503
KualitasLayanan	96	21.21	2.730
Kepuasan Pengunjung	96	12.90	1.855

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019

Tabel di atas menjelaskan bahwa pada variabel citra destinasi ( $X_1$ ) jawaban responden mendapatkan nilai rata-rata (mean) sebesar 12.84 dan standar deviasi sebesar 1.503. Nilai standar deviasi didapatkan lebih kecil dari nilai rata-rata, yang artinya jawaban pada variabel citra destinasi diantara para responden tidak ada perbedaan yang begitu besar.

Tabel di atas menjelaskan bahwa pada variabel kualitas layanan ( $X_2$ ) jawaban responden mendapatkan nilai rata-rata (mean) sebesar 21.21 dan standar deviasi sebesar 2.730. Nilai standar deviasi didapatkan lebih kecil dari nilai rata-rata, yang artinya jawaban pada variabel kualitas layanan diantara para responden tidak ada perbedaan yang begitu besar.

Tabel di atas menjelaskan bahwa pada variabel kepuasan pengunjung (Y) jawaban responden mendapatkan nilai rata-rata (mean) sebesar 12.90 dan standar deviasi sebesar 1.855. Nilai standar deviasi didapatkan lebih kecil dari nilai rata-rata, yang artinya jawaban pada variabel kepuasan pengunjung diantara para responden tidak ada perbedaan yang begitu besar.

#### **4.4.2. Uji Kualitas Data**

##### **4.4.2.1. Uji Validitas**

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan uji moment *product correlation* atau yang lebih dikenal dengan nama *corrected item-total correlation*. Penelitian ini menggunakan semua sampel sejumlah ( $n$ ) = 96 maka besarnya

$df=96-3=93$ . Dengan  $\alpha=0,05$  maka diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0.202. Berikut adalah ukuran validitas tiap butir-butir pernyataan setiap variabel dalam penelitian ini.

**Tabel 4. 6.**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Citra Destinasi (X1)**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kesimpulan
X <sub>1.1</sub>	0.792	0.202	Valid
X <sub>1.2</sub>	0.749	0.202	Valid
X <sub>1.3</sub>	0.872	0.202	Valid

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019

Berdasarkan pada tabel atas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam variabel independen citra destinasi adalah valid. Hal ini terlihat bahwa nilai *corrected item-total correlation* ( $r_{hitung}$ ) setiap item pernyataan  $> r_{tabel}$  (0.202).

**Tabel 4. 7.**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2)**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kesimpulan
X <sub>2.1</sub>	0.759	0.202	Valid
X <sub>2.2</sub>	0.694	0.202	Valid
X <sub>2.3</sub>	0.792	0.202	Valid
X <sub>2.4</sub>	0.739	0.202	Valid
X <sub>2.5</sub>	0.680	0.202	Valid

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019

Berdasarkan pada tabel atas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam variabel independen kualitas layanan adalah valid. Hal ini terlihat bahwa nilai *corrected item-total correlation* ( $r_{hitung}$ ) setiap item pernyataan  $>$  nilai  $r_{tabel}$  (0.202).

**Tabel 4. 8.**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kesimpulan
Y1	0.945	0.202	Valid
Y2	0.848	0.202	Valid
Y3	0.909	0.202	Valid

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019

Berdasarkan pada tabel atas menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dalam variabel independen kepuasan pengunjung adalah valid. Hal ini terlihat bahwa nilai *corrected item-total correlation* ( $r_{hitung}$ ) setiap item pernyataan  $>r_{tabel}(0.202)$ .

#### 4.4.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama. Untuk ukuran reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien *Cronbach Alpha*  $>0.60$  menunjukkan suatu konstruk atau variabel tersebut reliabel.

**Tabel 4. 9.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel Penelitian	Cronbach Alpha	Kesimpulan
Citra Destinasi ( $X_1$ )	0.730	Reliabel
Kualitas Layanan ( $X_2$ )	0.782	Reliabel
Kepuasan Pengunjung (Y)	0.884	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* untuk masing-masing variabel penelitian, nilainya lebih dari 0.60, yaitu 0.730 untuk variabel Citra Destinasi ( $X_1$ ), 0.782 untuk variabel Kualitas Layanan ( $X_2$ ), dan 0.884 untuk variabel Kepuasan Pengunjung, yang menunjukkan dapat diterimanya derajat reliabilitas. Disimpulkan bahwa instrumen pada masing-masing variabel penelitian memiliki kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel yang disusun dalam suatu bentuk kuesioner.

#### 4.4.3. Uji Asumsi Klasik

Hipotesis penelitian diuji dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier harus terpenuhi beberapa pengujian prasyarat analisis atau asumsi klasik.

##### 4.4.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Adapun kriteria penilaiannya adalah jika nilai *Asymp Sig* kurang dari atau sama dengan 0,05 maka data berdistribusi normal, jika *Asymp Sig* lebih dari 0,05 maka distribusi data tidak normal. Berikut adalah hasil pengolahan uji normalitas dengan menggunakan SPSS 21,

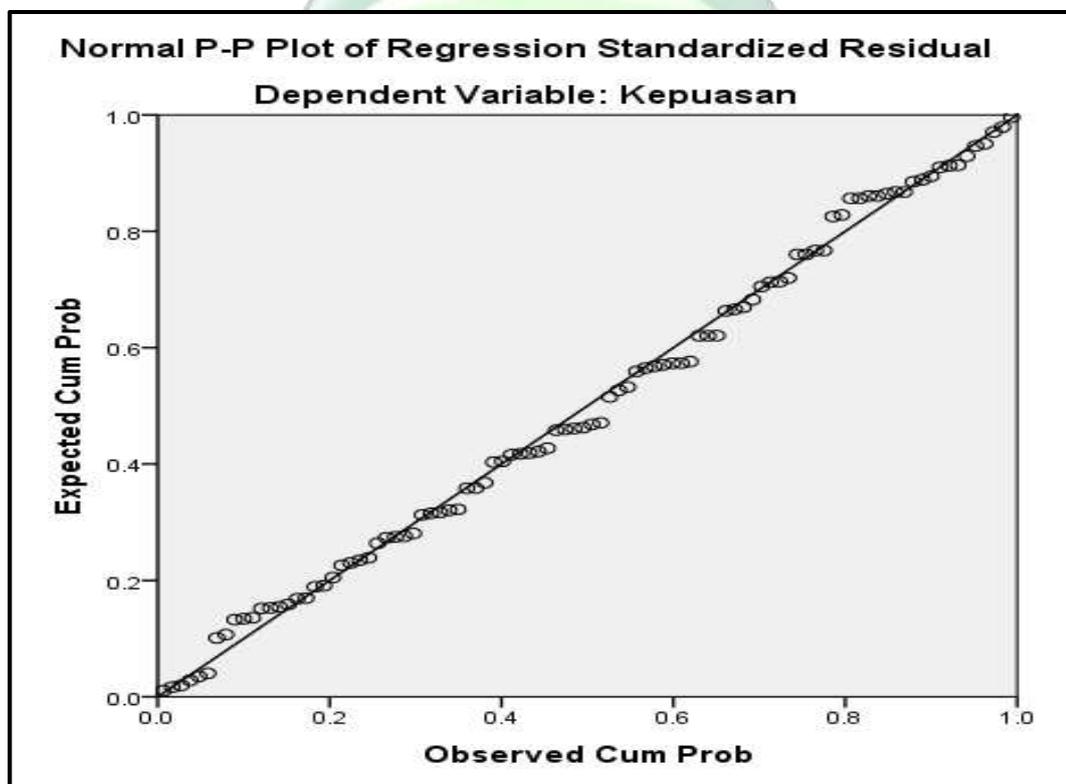
**Tabel 4. 10.**  
**Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov**

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.25566629
Most Extreme Differences	Absolute	0.058
	Positive	0.051
	Negative	-0.058
Test Statistic		0.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.200

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan uji *kolmogorov smirnov* memiliki nilai signifikansi  $>0,05$ , yaitu 0.200, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi secara normal.

Uji normalitas dalam penelitian ini juga menggunakan analisis grafik normal *probability plot*. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Berikut gambar grafik normal *probability plot*:



Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019

**Gambar 4. 1.**  
**Grafik Uji Normalitas**

#### 4.4.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas berguna untuk mengetahui apakah pada model regresi yang diajukan telah ditemukan korelasi kuat antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen.

Kriteria penilaian kolinieritas dapat diketahui dari besaran VIF (*variance inflation factor*). Kriterianya adalah jika nilai VIF tersebut kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas, sedangkan jika nilai VIF lebih dari 10 maka terjadi multikolinieritas.

**Tabel 4. 11.**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

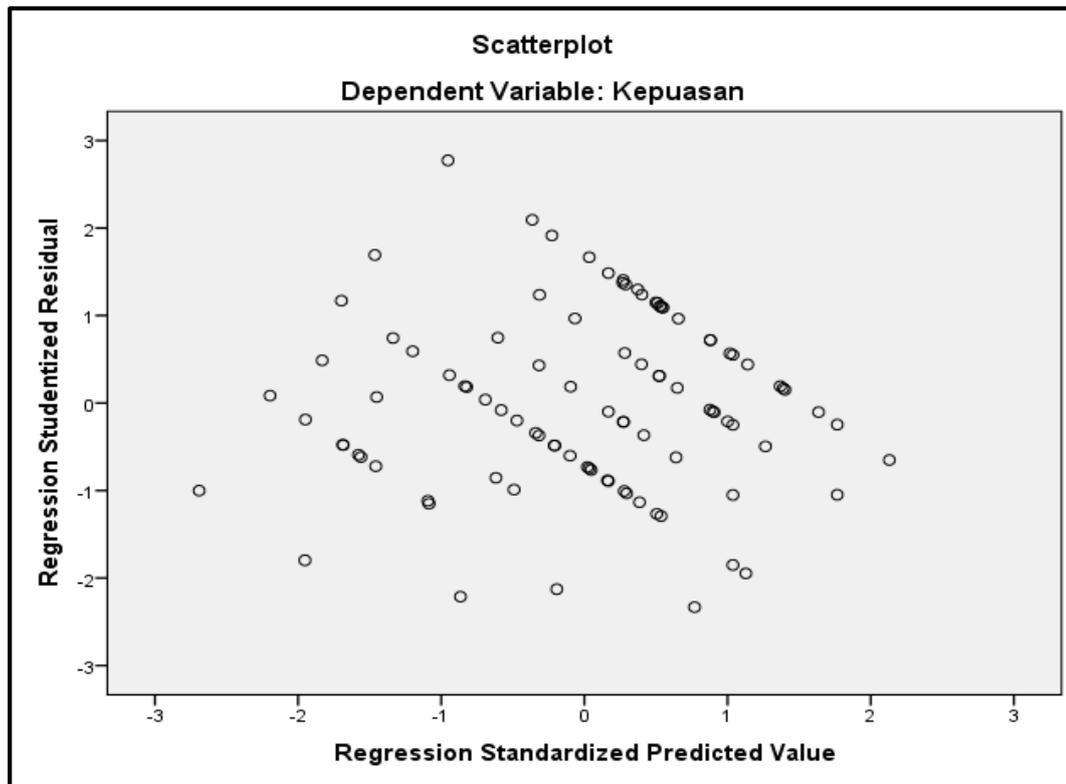
Model	Tolerance	VIF	Kesimpulan
CitraDestinasi ( $X_1$ )	0.996	1.004	Tidak Terjadi Multikolinieritas
KualitasLayanan ( $X_2$ )	0.899	1.112	

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan uji VIF memiliki nilai lebih kecil dari 10, yaitu 1.004 untuk variabel Citra Destinasi ( $X_1$ ), 1.109 untuk variabel Kualitas Layanan ( $X_2$ ), sehingga dapat dikatakan bahwa data tidak terjadi masalah multikolinieritas.

#### 4.4.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi kesamaan *variance* residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik *scatterplot*, jika pada grafik *scatterplot* tersebut ada pola tertentu seperti titik-titik membentuk pola teratur (bergelombang, melebar, dan menyempit) maka diindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas, dan jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar tidak teratur, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Adapun hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat dibawah ini:



Sumber : Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019

**Gambar 4. 2.**  
**Uji Heterokedastisitas**

Berdasarkan grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED terlihat bahwa titik-titik dari data menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, dan tidak membentuk suatu pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan tidak ada atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4.4.4. Pengujian Regresi Berganda

Pengujian hipotesis penelitian ini menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian hipotesis ini digunakan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara ketiga variabel dependen terhadap variabel independen. Untuk

mengetahui pengaruh citra destinasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung, digunakan persamaan regresi:

$$\hat{Y} = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Perhitungan analisis regresi dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 12.**  
**Perhitungan Analisis Regresi**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.544	1.584		0.975	0.332
Citra_Destinas	0.480	0.092	0.389	5.241	0.000
Kualitas_Layanan	0.390	0.050	0.574	7.734	0.000

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai  $\alpha$  sebesar 1.544,  $b_1$  sebesar 0.480,  $b_2$  sebesar 0.390. Melihat hasil tersebut maka dapat disusun persamaan regresi:

$$\hat{Y} = 1.544 + 0.480X_1 + 0.390X_2 + e$$

Keterangan:

$\hat{Y}$  = Nilai kepuasan pengunjung yang diteliti.

$X_1$  = nilai citra destinasi yang diteliti.

$X_2$  = nilai kualitas layanan yang diteliti.

$\alpha$  = Konstanta.

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda di atas diperoleh nilai konstanta sebesar 1.544. Artinya, jika variabel kepuasan pengunjung (Y) tidak dipengaruhi oleh kedua variabel bebasnya atau citra destinasi ( $X_1$ ), nilai kualitas layanan ( $X_2$ ) maka besarnya rata-rata kepuasan pengunjung(Y) akan bernilai 1.544.

Koefisien regresi untuk variabel bebas  $X_1$  (citra destinasi) bernilai positif, yaitu 0.480, menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara citra destinasi ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pengunjung (Y). Hal ini mengandung arti untuk setiap pertambahan citra destinasi ( $X_1$ ) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya kepuasan pengunjung (Y) sebesar 0.480.

Koefisien regresi untuk variabel bebas  $X_2$  (kualitas layanan) bernilai positif, yaitu 0.390, menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pengunjung (Y). Hal ini mengandung arti untuk setiap pertambahan kualitas layanan ( $X_2$ ) sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya kepuasan pengunjung (Y) sebesar 0.390.

#### **4.4.5. Hasil Pengujian Hipotesis**

##### **4.4.5.1. Uji Statistik F**

Uji F digunakan untuk menguji kesesuaian atau ketepatan model regresi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian model yang digunakan atau untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel-variabel dependen terhadap variabel independen. Apabila nilai signifikansi  $F < 0.05$  maka model regresi yang digunakan memiliki pengaruh secara simultan.

**Tabel 4. 13.**  
**Uji Kesesuaian Model (Uji Statistik F)**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	159.494	2	79.747	44.287	0.000
Residual	167.465	93	1.801		
Total	326.958	95			

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019

Besarnya nilai  $F_{tabel}$  dengan df penyebut sebesar 92 dan df pembilang sebesar 2 didapatkan nilai sebesar 3.09. Berdasarkan tabel di atas, pengaruh simultan citra destinasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung pantai Teluk Awur Jepara diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 44.287 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000, karena nilai  $F_{hitung}$  ( $44.287$ )  $>$   $F_{tabel}$  (3.09) maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pengunjung atau dapat dikatakan bahwa citra destinasi dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pantai Teluk Awur Jepara.

#### 4.4.5.2. Uji Parsial (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual atau parsial dalam menerangkan variasi variabel dependen. Penelitian ini digunakan pengujian parsial yaitu untuk menguji pengaruh citra destinasi ( $X_1$ ), nilai kualitas layanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pengunjung ( $Y$ ). Pengujian terhadap hasil regresi dilakukan dengan menggunakan uji t pada derajat keyakinan sebesar 95% atau  $\alpha = 5\%$ . Kriteria pengujian adalah:

- 1) Jika tingkat signifikansi  $>5\%$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima, sebaliknya  $H_a$  ditolak.

- 2) Jika tingkat signifikansi  $<5\%$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, sebaliknya  $H_a$  diterima.

**Tabel 4. 14.**  
**Perhitungan Analisis Regresi**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.544	1.584		0.975	0.332
Citra_Destinas	0.480	0.092	0.389	5.241	0.000
Kualitas_Layanan	0.390	0.050	0.574	7.734	0.000

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019

Berdasarkan hasil uji parsial dalam tabel di atas, pengaruh citra destinasi, kualitas layanan, promosi terhadap kepuasan pengunjung pantai Teluk Awur Jepara diuji sebagai berikut:

**1) Pengujian Hipotesis Pertama ( $H_1$ ): Pengaruh Citra Destiansi terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Teluk Awur Jepara**

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil estimasi variabel citra destinasi diperoleh nilai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0.480 dengan nilai  $t_{hitung} = 5.241$  dengan probabilitas sebesar 0.000. Nilai  $t_{tabel}$  dengan nilai  $df: n-k-1 = 96-2-1 = 93$  dengan taraf signifikansi sebesar 0.05 dengan uji satu arah didapatkan nilai sebesar 1.66159. Berdasarkan hasil penghitungan hipotesis di atas, didapatkan nilai  $t_{hitung} = 5.241 >$  nilai  $t_{tabel} (1.66159)$ , dengan taraf signifikansi  $0.000 < 0.05$ . Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel citra destinasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung, sehingga hipotesis pertama yang

menyatakan, "*Citra destinasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada saat berwisata di pantai Teluk Awur Jepara,*" **diterima.**

## **2) Pengujian Hipotesis Kedua (H<sub>2</sub>): Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Teluk Awur Jepara**

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil estimasi variabel kualitas layanan diperoleh nilai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0.390 dengan nilai  $t_{hitung} = 7.734$  dengan probabilitas sebesar 0.000. Nilai  $t_{hitung} = 7.734$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  (1.66159), dengan taraf signifikansi  $0.000 < 0.05$ . Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung, sehingga hipotesis kedua yang menyatakan, "*Kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada saat berwisata di pantai Teluk Awur Jepara,*" **diterima.**

### **4.4.5.3. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien determinasi merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi ini digunakan karena dapat menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi maka akan semakin baik pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Besarnya koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu. Semakin mendekati nol besarnya koefisien determinasi suatu persamaan regresi, maka semakin kecil pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat.

Sebaliknya semakin besar koefisien determinasi mendekati angka satu, maka semakin besar pula pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat.

**Tabel 4. 15.**  
**Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.698	0.488	0.477	1.342

Sumber: Data Primer Diolah Menggunakan SPSS 21, 2019

Hasil uji  $R^2$  pada penelitian ini diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.477. Hal ini berarti variabel independen dapat menjelaskan variasi dari variabel dependen sebesar 47.7% sedangkan sisanya ( $100\% - 47.7\% = 52.3\%$ ) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

#### **4.5. Pembahasan**

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra destinasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung pantai Teluk Awur Jepara. Peneliti memperoleh hasil penelitian ini setelah melakukan analisis data yang bersumber dari kuesioner dan menggunakan metode regresi linier berganda. Beberapa temuan hasil penelitian adalah:

##### **4.5.1. Pengaruh Citra Destinasi terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Teluk Awur Jepara**

Secara parsial citra destinasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada saat berwisata di pantai Teluk Awur Jepara. Jika dilihat dari koefisien regresi yang bernilai positif, menunjukkan bahwa semakin baik citra destinasi yang dimiliki oleh objek wisata pantai Teluk Awur Jepara maka kepuasan pengunjung pantai Teluk Awur Jepara juga akan semakin

tinggi. Hal ini menyimpulkan bahwa citra destinasi pantai Teluk Awur Jepara memberikan pengaruh yang baik terhadap pikiran pengunjung untuk berkunjung ke pantai Teluk Awur Jepara.

Terbuktinya hipotesis pertama dalam penelitian ini disebabkan karena saat pengunjung pantai Teluk Awur Jepara mempunyai penilaian yang baik terhadap elemen yang ada dalam citra destinasi pantai Teluk Awur Jepara meliputi kualitas pengalaman yang didapat oleh para pengunjung, bahwa atraksi wisata, lingkungan suatu destinasi sesuai dengan harapan pengunjung, maka pengunjung terkesan dan puas dengan kunjungannya ke pantai Teluk Awur Jepara. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Sangkaeng (2015) dan Astini dan Sulistiyowati (2015) yang menyimpulkan bahwa citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Citra adalah pandangan seseorang terhadap sebuah produk. Citra yang tidak sesuai dengan kenyataannya akan menimbulkan kekecewaan pengunjung. Membentuk citra yang baik bukan pekerjaan yang mudah karena terkait dengan karakteristik produk wisata yang sangat subjektif dan tidak mempunyai standar baku. Citra perusahaan dinilai penting bagi setiap perusahaan karena merupakan keseluruhan kesan yang terbentuk di benak masyarakat tentang perusahaan. Analisis citra destinasi sebagai destinasi yang baik berdasarkan persetujuan (setuju-tidak setuju) yang dinilai oleh responden, yaitu secara rata-rata dan deviasi standar. Diketahui bahwa secara rata-rata citra merek dinilai sebesar 4.20 dari skala 1-5. Oleh karena nilainya positif, maka dapat dikatakan tidak bermasalah dengan citra destinasi pantai Teluk Awur Jepara.

#### **4.5.2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Teluk Awur Jepara**

Secara parsial kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada saat berwisata di pantai Teluk Awur Jepara. Jika dilihat dari koefisien regresi yang bernilai positif, menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang dilakukan oleh karyawan objek wisata pantai Teluk Awur Jepara maka kepuasan pengunjung juga akan semakin tinggi. Hal ini disebabkan karena pengunjung yang berkunjung ke tempat ini lebih banyak untuk tujuan berlibur atau melepas jenuh sehingga pengunjung memperhatikan kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan objek wisata pantai Teluk Awur Jepara.

Berdasarkan persentase, item-item pertanyaan mengenai kepuasan atas kualitas layanan pada umumnya telah dinilai baik dan baik sekali. Walaupun demikian, terdapat hal-hal yang dinilai tidak positif, sehingga perlu dicarikan solusinya, yaitu (1) Obyek wisata pantai Teluk Awur menyediakan fasilitas yang menarik bagi pengunjung, dimana terdapat 5 responden menjawab tidak setuju dan 21 responden menjawab netral, dan (2) Karyawan obyek wisata pantai Teluk Awur memberikan pelayanan yang bagus kepada pengunjung, dimana 1 responden menjawab tidak setuju dan 12 responden menjawab netral. Hal ini dikarenakan jumlah petugas yang relatif sedikit. Kualitas pelayanan tersebut memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pengunjung dibandingkan promosi yang dilakukan.

Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi keunggulan bersaing bagi perusahaan jasa. Baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan

pengelola obyek wisata pantai Teluk Awur dalam memenuhi harapan pengunjung secara konsisten. Pengunjung yang merasa puas secara tidak langsung akan menciptakan loyalitas dan memperbaiki citra perusahaan dimata pengunjung. Kualitas layanan dikatakan memuaskan apabila sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Astini dan Sulistiyowati (2015) dan Dirgantara (2013) yang menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

#### **4.5.3. Pengaruh Citra Destinasi dan Kualitas Layanan secara Bersama-Sama terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Teluk Awur Jepara**

Hasil pengujian simultan mendapatkan bahwa citra destinasi dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung pantai Teluk Awur Jepara. Hasil ini berarti bahwa citra destinasi dan kualitas layanan mampu memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung pantai Teluk Awur Jepara. Adapun nilai koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0.477, yang artinya kontribusi pengaruh yang diberikan oleh citra destinasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung pantai Teluk Awur Jepara adalah sebesar 47.7% sedangkan sisanya adalah pengaruh dari variabel lain diluar variabel penelitian ini.

Dari hasil penelitian, diantara variabel independen yang terdiri dari citra destinasi dan kualitas layanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengunjung pantai Teluk Awur Jepara adalah citra destinasi. Hal ini dapat diketahui dengan melihat *unstandardized coefficients beta* citra destinasi yang paling tinggi sebesar 0.480 dibanding variabel kualitas layanan (0.390).