

**ANALISIS SEGMENTASI PASAR WISATAWAN DI KABUPATEN
KENDAL (STUDI KASUS PADA PENGUNJUNG AGROWISATA TIRTO
ARUM BARU KENDAL)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

ALISSA DEVA LUTFIA

B100180256

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca dan mencermati Skripsi dengan
Judul:

**ANALISIS SEGMENTASI PASAR WISATAWAN DI KABUPATEN
KENDAL (STUDI KASUS PADA PENGUNJUNG AGROWISATA TIRTO
ARUM BARU KENDAL)**

Yang ditulis dan disusun oleh:

ALISSA DEVA LUTFIA

B100180256

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk
diterima.

Surakarta, 1 Agustus 2022

Dosen Pembimbing



Dra. Mabruroh, M.M.

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. Agus Setyawan, S.E., M.Si.

NIK/NIDN: 829/0616087401

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS SEGMENTASI PASAR WISATAWAN DI KABUPATEN
KENDAL (STUDI KASUS PADA PENGUNJUNG AGROWISATA TIRTO
ARUM BARU KENDAL)**

Oleh:

Alissa Deva Lutfia
B100180256

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Senin, 1 Agustus 2022
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Dra. Mabruroh, M.M
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dr. M. Farid Wajdi, S.E, M.M
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Sri Murwanti, S.E., M.M
(Anggota II Dewan Penguji)


()



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta




Prof. Dr. Agus Setyawan, S.E., M.Si.
NIK/NIDN: 829/0616087401



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Alissa Deva Lutfia**

NIM : **B100180256**

Jurusan : **Manajemen**

Judul Skripsi : **Analisis Segmentasi Pasar Wisatawan Di Kabupaten Kendal (Studi Kasus Pada Pengunjung Agrowisata Tirto Arum Baru Kendal)**

menyatakan bahwa dalam skripsi yang saya buat dan saya serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri dan publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan sebelumnya untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi. Seluruh sumber yang menjadi pendukung dalam karya saya ini telah dicantumkan sumbernya pada daftar pustaka. Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 1 Agustus 2022

Penulis,


Alissa deva lutfia

MOTTO

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar.”

(Q.S Ar-Rum: 60)

“Barang siapa tidak mensyukuri yang sedikit, maka ia tidak akan mampu mensyukuri sesuatu yang banyak.”

(HR. Ahmad)

“Anda mungkin bisa menunda, tetapi waktu tidak akan menunggu”

(Benjamin Franklin)

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang selalu senantiasa memberikan rahmat dan hidayah sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan semangat, kasih sayang, serta tak pernah bosan mendoakan agar penulis dapat mengerjakan skripsi dengan lancar.
3. Ibu Dra. Mabruroh, MM selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa membantu penulis dalam penyusunan skripsi.
4. Sahabat dan teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu membantu dan mensupport penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan persepsi pengunjung wisata ditinjau dari variabel demografis yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan terhadap kualitas pelayanan obyek wisata dan segmentasi manfaat apa yang menjadi pertimbangan wisatawan berkunjung ke tempat wisata di Kabupaten Kendal. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan non probability sampling dengan teknik isidental sampling dengan jumlah responden 100. Pengujian dilakukan dengan Uji Chi Square dan Analisis Cluster dengan menggunakan Software SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan persepsi ditinjau dari usia dan jenis kelamin pengunjung serta terdapat perbedaan persepsi ditinjau dari pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan pengunjung terhadap kualitas pelayanan obyek wisata. Ditemukan 4 kelompok wisatawan dalam pencarian segmentasi manfaat.

Kata kunci : Segmentasi Pasar, Kualitas Pelayanan, Analisis Cluster

ABSTRACT

This study aims to analyze the differences in perceptions of tourist visitors in terms of demographic variables which include age, gender, education, occupation, and income on the quality of tourism services and the segmentation of benefits that are taken into consideration by tourists visiting tourist attractions in Kendal Regency. The sampling technique in this research uses non-probability sampling with incidental sampling technique with 100 respondents. The test is carried out with Chi Square Test and Cluster Analysis using SPSS 25 Software. The results of this research show that there is no difference in perception in terms of age and gender of visitors. and there are differences in perceptions in terms of education, employment, and visitor income on the quality of tourism services. Found 4 groups of tourists in the search for benefit segmentation.

Keywords : *Market Segmentation, Service Quality, Cluster Analysis*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Segmentasi Pasar Wisatawan di Kabupaten Kendal (Studi Kasus pada Pengunjung Agrowisata Tirto Arum Baru Kendal)”. Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas dan syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Sofyan Anif, M.si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta
3. Dra. Mabruroh, MM selaku Dosen Pembimbing yang sangat membantu dalam penulisan skripsi
4. Seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis selama di perkuliahan
5. Bapak Sri Sarwo Utomo selaku direktur utama Agrowisata Tirto Arum Baru Kendal yang telah mengizinkan penulis untuk dapat menyebarkan kuesioner di tempat wisata Tirto Arum Baru.

6. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan semangat, kasih sayang, serta tak pernah bosan mendoakan agar penulis dapat mengerjakan skripsi dengan lancar.
7. Sahabat dan teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu membantu dan mensupport penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

Surakarta, 26 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
1. Manfaat Teoritis	5
2. Manfaat Praktis.....	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Teori	7
1. Segmentasi Pasar.....	7
2. Kualitas Pelayanan	9
B. Tinjauan Penelitian.....	10
C. Hipotesis	12
1. Perbedaan persepsi ditinjau dari usia pengunjung terhadap kualitas pelayanan obyek wisata.....	12

2.	Perbedaan persepsi ditinjau dari jenis kelamin pengunjung terhadap kualitas pelayanan obyek wisata	13
3.	Perbedaan persepsi ditinjau dari pendidikan pengunjung terhadap kualitas pelayanan obyek wisata	13
4.	Perbedaan persepsi ditinjau dari pekerjaan pengunjung terhadap kualitas pelayanan obyek wisata	14
5.	Perbedaan persepsi ditinjau dari pendapatan pengunjung terhadap kualitas pelayanan obyek wisata	14
6.	Segmentasi manfaat yang menjadi pertimbangan wisatawan mengunjungi tempat wisata	15
7.	Kerangka Berfikir	16
BAB III METODE PENELITIAN.....		18
A.	Jenis Penelitian	18
B.	Populasi dan Sampel.....	18
1.	Populasi	18
2.	Sampel	18
C.	Teknik Sampling.....	19
D.	Data dan Sumber Data	20
E.	Metode Pengumpulan Data	20
F.	Metode Pengukuran Data	20
G.	Definisi Operasional	21
1.	Variabel Segmentasi Demografi.....	21
2.	Variabel Kualitas Pelayanan.....	21
H.	Metode Analisis Data	22
1.	Analisis Uji Instrumen.....	22
2.	Uji Hipotesis	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		27
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	27
B.	Karakteristik Responden.....	27
1.	Usia.....	27
2.	Jenis Kelamin	28

3. Pendidikan Terakhir	29
4. Pekerjaan	29
5. Pendapatan.....	30
C. Analisis Instrumen.....	31
1. Uji Validitas.....	31
2. Uji Reliabilitas.....	32
D. Uji Hipotesis	33
1. Analisis Chi Square	33
2. Analisis Cluster	42
E. Pembahasan	47
BAB V PENUTUP.....	51
A. Kesimpulan.....	51
B. Keterbatasan Penelitian	53
C. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Hasil Karakteristik Usia.....	27
Tabel 4. 2 Hasil Karakteristik Jenis Kelamin.....	28
Tabel 4. 3 Hasil Karakteristik Pendidikan	29
Tabel 4. 4 Hasil Karakteristik Pekerjaan.....	29
Tabel 4. 5 Hasil Karakteristik Pendapatan.....	30
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Instrumen Validitas	31
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Instrumen Reabilitas.....	32
Tabel 4. 8 Crosstab Usia	33
Tabel 4. 9 Chi-Square Usia.....	34
Tabel 4. 10 Crosstab Jenis kelamin.....	35
Tabel 4. 11 Chi-Square Jenis kelamin.....	36
Tabel 4. 12 Crosstab Pendidikan.....	37
Tabel 4. 13 Chi-square Pendidikan	38
Tabel 4. 14 Crosstab pekerjaan	39
Tabel 4. 15 Chi-square	40
Tabel 4. 16 Crosstab Pendapatan	40
Tabel 4. 17 Chi-square Pendapatan.....	42
Tabel 4. 18 Tabel Pembahasan Klaster	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	16
Gambar 4. 1 <i>Dendogram Average Linkage</i>	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	56
Lampiran 2. Identitas Responden.....	61
Lampiran 3. Jawaban Responden.....	67
Lampiran 4. Distribusi Nilai Rtabel.....	70
Lampiran 5. Uji Validitas.....	71
Lampiran 6. Uji Reliabilitas.....	72
Lampiran 7. Uji Hipotesis.....	74
Lampiran 8. Tabel Distribusi Chi Square (X^2).....	78
Lampiran 9. Analisis Cluster (Dendogram).....	79