

**PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN TERPADU DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KUNJUNGAN
WISATAWAN DOMESTIK KE KOTA KARANGANYAR**



SKRIPSI

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

Oleh:

DELLA MAYANG MURWATI
B100150154

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

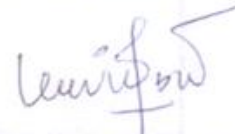
PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN TERPADU DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KUNJUNGAN WISATAWAN DOMESTIK KE KOTA KARANGANYAR

Yang ditulis dan disusun oleh:

DELLA MAYANG MURWATI
B 100 150 154

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 20 Juli 2019
Pembimbing Utama



(Dra. Wuryaningsih DL, M.M.)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, SE,MM)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : DELLA MAYANG MURWATI

NIM : B100150154

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN TERPADU
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KUNJUNGAN
WISATAWAN DOMESTIK KOTA KARANGANYAR

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 20 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,

(DELLA MAYANG MURWATI)

MOTTO

“Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu”.

(Bobby Unser)

“Ubah pikiranmu dan kau dapat mengubah duniamu”.

(Norman Vicent Peale)

“Terasa sulit ketika aku merasa harus melakukan sesuatu. Tetapi, menjadi mudah ketika aku menginginkannya”.

(Annie Gottlier)

“Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak”.

(Aldus Huxley)

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”.

(QS.Al-Baqarah:153)

“Berangkat dengan penuh keyakinan, berjalan dengan penuh keikhlasan, Istiqomah dalam menghadapi cobaan”.

(TGKH. Muhammad Zainuddin Abdul Madjid)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah kupanjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur kuucapkan kepadaMu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik.

Kupersembahkan karya kecilku ini dengan rasa cinta dan kasih sayang untuk:

1. Kedua orang tuaku Bapak Sugimin dan Ibu Murtiwi tercinta dan tersayang.
Apa yang saya dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata bagi saya. Terima kasih atas segala dukungan kalian, baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini kupersembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai cita-cita.
2. Sahabat dan teman-teman tercinta.
3. Almamaterku.
4. Pembaca yang budiman.

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi pemasaran terpadu dan kualitas pelayanan baik secara parsial maupun simultan terhadap kunjungan wisatawan domestik ke kota Karanganyar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, metode analisis data dengan analisis regresi linear berganda yang sebelumnya dilakukan pengujian asumsi klasik. Pengujian hipotesis menggunakan uji t, uji ketepatan model menggunakan uji F dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan Komunikasi Pemasaran Terpadu berpengaruh terhadap Kunjungan Wisatawan Domestik ada pengaruh yang signifikan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kunjungan Wisatawan Domestik, secara simultan variabel Komunikasi Pemasaran Terpadu dan Kualitas Pelayanan signifikan mempengaruhi kepuasan Kunjungan Wisatawan Domestik. Ini menunjukkan bahwa pengaruh Komunikasi Pemasaran Terpadu dan Kualitas Pelayanan terhadap Kunjungan Wisatawan Domestik secara simultan.

Kata Kunci: Komunikasi Pemasaran Terpadu, Kualitas Pelayanan, Kunjungan Wisatawan Domestik

ABSTRACT

The study aims to determine the effect of integrated marketing communication and service quality both partially and simultaneously on domestic tourist visits to the city of Karanganyar. This study uses a quantitative method, the method of data analysis with multiple linear regression analysis which was previously tested for classical assumptions. Hypothesis testing uses t test, model accuracy test using F test and coefficient of determination. The results showed that Integrated Marketing Communication had an effect on Domestic Tourist Visits with significant influence. Service quality has a positive effect on Domestic Tourist Visits, simultaneously the Integrated Marketing Communication variables and Service Quality significantly affect the satisfaction of Domestic Tourist Visits. This shows that the effect of Integrated Marketing Communication and Service Quality on Domestic Tourist Visits simultaneously

Keywords: Integrated Marketing Communication, Service Quality, Domestic Tourist Visits

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum WR.WB

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terpadu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kunjungan Wisatawan Domestik Ke Kota Karanganyar”. Tidak lupa sholawat dan salam selalu tercurakan kepada junjungan kita Rosulullah Muhammad SAW yang dengan perjuangan yang telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan, terlahir untuk seluruh manusia demi menuju Ridho-Nya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Ibu Dra. Wuryaningsih Dwi Lestari, M.M selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Jurusan Manajemen yang rela membimbing dan menularkan ilmu-ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.
6. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayangnya dan yang tiada bosan memberikan dukungan baik spiritual maupun material serta tak pernah bosan mendoakan dan menasehati demi keberhasilan penulis.
7. Personil “CMEWEW” Ria, Dita, Anis, April, Evita, Refina, Siska terima kasih atas dukungannya, curahan hatinya. Teman yang dalam suka maupun duka selalu ada.
8. Personil “GENERASI MICIN” yundha dan nurul terimakasih telah menjadi sahabat sekaligus keluarga yang selalu ada saat saya membutuhkan, yang selalu menghibur dan memberi semangat.
9. Teman Kos “NAWIYUMA” Ayu Novitasari, Adilla Amanati dan Erlinda Damara yang setiap harinya selalu mendukung dan menyemangati.
10. Seseorang yang menjadi penyemangat untuk segera menyelesaikan penelitian ini.
11. Teman-teman manajemen 2015 senasib, seperjuangan dan sepenanggungan, terimakasih atas gelak tawa dan solidaritas yang luar biasa sehingga membuat hari-hari semasa kuliah lebih berarti. Semoga tak ada lagi duka di dada tapi suka dan bahagia juga canda dan tawa.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu segala saran dan kritik yang membangun semoga berguna bagi penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis dimasa depan. Aamiin.

Surakarta, 20 Juli 2019

Penulis

DELLA MAYANG MURWATI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	11
1. Komunikasi Pemasaran Terpadu.....	11
2. Kualitas Pelayanan	21
3. Kunjungan Wisatawan Domestik.....	25
B. Kerangka Berfikir	29
C. Penelitian Terdahulu	29
D. Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Pengukuran Variabel dan Definisi Operasional.....	37

	C. Data dan Sumber Data	38
	D. Metode Pengumpulan Data	39
	E. Detail Pengambilan Sampel	40
	F. Uji Instrumen	41
	G. Metode Analisis Data	42
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Deskripsi Objek Penelitian.....	46
	B. Deskripsi Data Responden	47
	C. Analisis Data	49
	D. Pembahasan.....	62
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	68
	B. Saran-saran	69
	C. Keterbatasan Penelitian	70
	DAFTAR PUSTAKA	71
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skala likert	39
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2	Karakteristik Usia Responden	47
Tabel 4.3	Karakteristik Pendidikan Responden.....	48
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berkunjungan	48
Tabel 4.5	Rangkuman validitas instrumen untuk variabel Komunikasi Pemasaran Terpadu (X_1).....	50
Tabel 4.6	Rangkuman Validitas Instrumen Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	51
Tabel 4.7	Rangkuman Validitas Instrumen Variabel Kunjungan Wisatawan Domestik (Y).....	51
Tabel 4.8	Hasil Reliabilitas.....	52
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Normalitas	53
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Multikolinieritas	54
Tabel 4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4.12	Rekapitulasi Regresi Linier Berganda	56
Tabel 4.13	Uji t	57
Tabel 4.14	Uji F.....	60
Tabel 4.15	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran. 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran. 2 Data Karakteristik Responden
- Lampiran. 3 Data Responden
- Lampiran. 4 Analisis Deskripsi Responden
- Lampiran. 5 Hasil Uji Validitas Variabel
- Lampiran. 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel
- Lampiran. 7 Output Olah Data SPSS Uji Asumsi Klasik
- Lampiran. 8 Output Olah Data SPSS Uji Hipotesis
- Lampiran. 9 Distribusi Nilai Tabel T_{tabel}
- Lampiran. 10 Distribusi Nilai Tabel $F_{0,05}$
- Lampiran. 11 Distribusi Nilai Tabel r_{tabel}