

**ANALISIS PENGARUH CITRA,
PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN
WISATAWAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG
DI OBJEK WANA WISATA KEDUNG OMBO**



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 :
Galang Hima Pradipta
B 100 150 201

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
Jl. A. Yani TromolPos 1 Pabelan, Kartasura Telp. (0271) 717417, Fax. 715448 Surakarta 57102
Website: <http://www.ums.ac.id> Email: Ums@ums.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

Nama : Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si.

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH CITRA, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KEPUTUSAN
BERKUNJUNG DI OBJEK WANA WISATA KEDUNG OMBO**

Oleh:

GALANG HIMA PRADIPTA

B 100 150 201

Penandatanganan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 3 Agustus 2019

Pembimbing

(Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si)

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH CITRA, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KEPUTUSAN
BERKUNJUNG DI OBJEK WANA WISATA KEDUNG OMBO**

Yang ditulis dan disusun oleh :

GALANG HIMA PRADIPTA

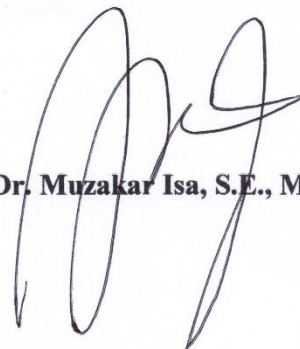
B 100 150 201

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 3 Agustus 2019

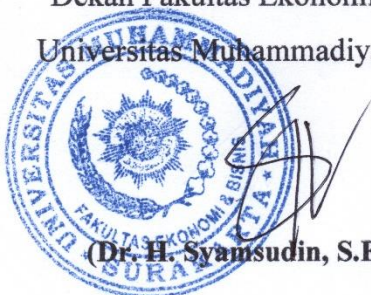
Pembimbing

(Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si)



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **GALANG HIMA PRADIPTA**

NIM : **B100150201**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH CITRA, PROMOSI, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KEPUASAN WISATAWAN
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI OBJEK
WANA WISATA WADUK KEDUNG OMBO**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya 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 atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 3 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,

GALANG HIMA PRADIPTA

MOTTO

A Life Without A Risk Is A Life Unlived.

(Anonim)

*Kesempatan dan peluang tidak tercipta begitu saja,
melainkan anda sendiri yang menciptakannya.*

(Chris Grosser)

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka
apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah
dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya
kepada Allah lah hendaknya kamu berharap.*

(QS. Alam Nasyrah: 6-8)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya kecil ini sebagai ungkapan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Allah SWT, Yang Maha Esa dan Maha Memberi dengan segala kuasa-Nya telah memudahkan segala jalanku sehingga proses pembuatan karya ini dapat selesai.
2. Bapak dan Ibu tercinta atas doa, kasih sayang, kesabaran, dan pengorbanan dalam mendidik dan membesarkan penulis.
3. Dosen pembimbing skripsi Dr. Muzakar Isa, SE, M.Si yang dengan sabar membimbing, memberikan arahan serta nasihat atas bimbingannya selama ini.
4. Teman-temanku seperjuangan yang selalu memberikan doa dan dukungan selalu.
5. Almamater UMS tercinta, tempat dimana memberikanku bekal ilmu dan pengetahuan.
6. Terimakasih kepada semua pihak atas segala bantuan dan dukungannya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara citra, promosi, kualitas pelayanan, dan kepuasan wisatawan terhadap keputusan berkunjung. Populasi penelitian ini adalah semua pengunjung Objek Wana Wisata Kedung Ombo dengan jumlah sampel berjumlah 88 responden. Pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*, dengan metode *Purposive sampling*. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dan analisis path. Hasil menunjukkan bahwa citra, promosi, kualitas pelayanan, dan kepuasan wisatawan memiliki pengaruh terhadap keputusan berkunjung di Objek Wana Wisata Kedung Ombo.

Kata kunci: *Citra, Promosi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Keputusan Berkunjung*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of image, promotion, service quality, and tourist satisfaction on visiting decisions. The population of this research is all visitors to the Kedung Ombo Tourism Object with total sample of 88 respondents. Sampling uses non-probability sampling, with purposive sampling method. Data analysis uses multiple linear regression analysis and path analysis. The results show that the image, promotion, service quality, and tourist satisfaction have an influence on the decision to visit the Kedung Ombo Tourism Object.

Keywords: Image, Promotion, Service Quality, Satisfaction, and Visiting Decisions

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH CITRA, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI OBJEK WANA WISATA KEDUNG OMBO”**.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan yang tulus dan ikhlas dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih pada berbagai pihak yang telah membantu mulai dari persiapan penulisan hingga selesainya penulisan ini kepada :

1. Bapak Dr. Syamsudin, SE., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, SE., M.Si., Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Muzakar Isa, SE., M.Si selaku pembimbing yang dengan sabar dan tulus memberi arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
5. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayang dan tiada bosan memberikan dukungan baik spiritual maupun material serta tak pernah bosan mendoakan dan menasehati demi keberhasilan penulis.

6. Almamater UMS tercinta, tempat dimana memberikan banyak ilmu pengetahuan serta teman yang tak ternilai harganya yang selalu memberi dukungan kepada penulis.
7. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuan serta dukungannya dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca dapat memberikan saran dan kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 3 Agustus 2019

Penulis



Galang Hima Pradipta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9

	1. Perilaku Konsumen	9
	2. Keputusan Berkunjung	11
	3. Kepuasan Wisatawan	12
	4. Citra	14
	5. Promosi	16
	B. Penelitian Terdahulu	19
	C. Kerangka Penelitian	22
	D. Hipotesis	23
BAB III	METODE PENELITIAN	25
	A. Jenis Penelitian	25
	B. Definisi Operasional	25
	C. Populasi dan Sampel	27
	D. Data dan Sumber Data	29
	E. Instrumen Penelitian	29
	F. Teknik Pengumpulan Data	32
	G. Metode Analisis	32
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
	A. Deskripsi Responden	39
	1. Deskripsi Umur	39
	2. Deskripsi Jenis Kelamin	40
	3. Deskripsi Pendidikan	40
	4. Deskripsi Pekerjaan	41
	5. Deskripsi Pengeluaran	42

B. Analisis Data	42
1. Pengujian Instrumen	42
a. Uji Validitas	42
b. Uji Reliabilitas	45
2. Uji Asumsi Klasik	46
a. Uji Normalitas	46
b. Uji Multikolinieritas	47
c. Uji Heteroskedastisitas	48
3. Uji Hipotesis	50
a. Analisis Regresi Berganda	50
b. Uji t	53
c. Uji F	56
d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58
e. Uji Analisis Path	58
C. Pembahasan	64
BAB V PENUTUP	69
A. Simpulan	69
B. Keterbatasan Penelitian	70
C. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Umur	39
Tabel 4.2	Karakteristik Jenis Kelamin	40
Tabel 4.3	Karakteristik Pendidikan	40
Tabel 4.4	Karakteristik Pekerjaan	41
Tabel 4.5	Karakteristik Pengeluaran	42
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Citra	43
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	43
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wisatawan	44
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Berkunjung	45
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas Persamaan 1	46
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas Persamaan 2	47
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan 1	47
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan 2	48
Tabel 4.16	Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan 1	49
Tabel 4.17	Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan 2	49
Tabel 4.18	Hasil Uji Regresi Persamaan 1	50
Tabel 4.19	Hasil Uji Regresi Persamaan 2	51
Tabel 4.20	Hasil Uji t	53
Tabel 4.21	Hasil Uji F	57
Tabel 4.22	Hasil Uji Analisis Path	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	23
Gambar 4.1 Model Analisis Path Citra	59
Gambar 4.2 Model Analisis Path Promosi	61
Gambar 4.3 Model Analisis Path Kualitas Pelayanan	62