

**PENGARUH DAYA TARIK, CITRA DESTINASI DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG KEMBALI**

(Studi pada Wisata Kawungtilu Kabupaten Bekasi)

SKRIPSI

Oleh:

Awalia Mumpu Ningrum

201910325386



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Daya Tarik, Citra Destinasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Kembali (Studi pada Wisata Kawungtilu Kabupaten Bekasi)

Nama Mahasiswa/i : Awalia Mumpu Ningrum

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325386

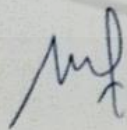
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 10 Juli 2023

Jakarta, 13 Juli 2023

MENYETUJUI,

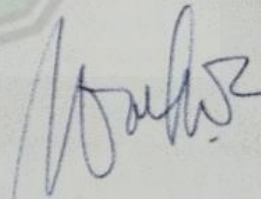
Pembimbing I



M. Fadhli Nursal, SE., MM.

NIDN. 0325057908

Pembimbing II



Dr. Dewi Sri Wulandari, SE., Msc

NIDN. 0303017106

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Daya Tarik, Citra Destinasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Kembali (Studi pada Wisata Kawungtilu Kabupaten Bekasi)

Nama Mahasiswa/i : Awalia Mumpu Ningrum

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910325386

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 10 Juli 2023

Jakarta, 13 Juli 2023

MENGESAHKAN,

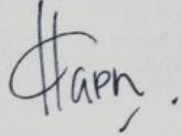
Ketua Penguji : Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M
NIDN. 0327037601

Sekretaris Tim Penguji : Agus Dharmanto, S.E., M.M
NIDN. 0305087310

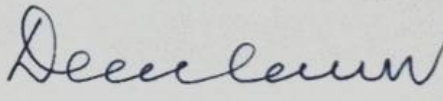
Penguji : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M
NIDN. 0325057908

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen


Dr. Hadita, S.Pd., M.M.
NIDN. 0329048302

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Dewi Puspitaningtyas Faeni, B.Sc., MBA
NIDN. 0310036407

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Daya Tarik, Citra Destinasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Kembali (Studi pada Wisata Kawungtilu Kabupaten Bekasi” adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila jika dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini untuk dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 13 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Awalia Mumpu Ningrum

NPM. 201910325386

ABSTRAK

Awalia Mumpu Ningrum, 201910325386. Pengaruh Daya Tarik, Citra Destinasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Kembali (Studi pada Wisata Kawungtilu Kabupaten Bekasi). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata, citra wisata, dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali pengunjung objek wisata Kawungtilu. Populasi dalam penelitian ini ialah pelanggan yang sedang melakukan kunjungan ke obyek wisata Kawung Tilu. Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden, dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dan metode Hair (2010) untuk besaran sampel. Data yang memenuhi syarat uji validitas dan reliabilitas selanjutnya diuji menggunakan analisis regresi berganda menghasilkan persamaan $Y = 0,107 + 0,181X_1 + 0,207X_2 + 0,152X_3$. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan uji t diperoleh hasil variabel Daya Tarik berpengaruh terhadap Minat Berkunjung Kembali, Citra Destinasi berpengaruh terhadap Minat Berkunjung Kembali, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Minat Berkunjung Kembali. Sedangkan berdasarkan hasil uji f dapat disimpulkan bahwa Daya Tarik, Citra Destinasi dan Kualitas Pelaynan berpengaruh secara simultan terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Obyek Wisata Kawungtilu Kabupaten Bekasi.

Kata Kunci: Daya Tarik Wisata, Citra Destinasi, Kualitas Pelayanan dan Minat Berkunjung Kembali.

ABSTRACT

Awalia Mumpu Ningrum, 201910325386. *The Influence of Tourism Attraction, Destination Image and Service Quality on Revisit Intentions (Study on Kawungtilu Tourism Object, Bekasi Regency). The aims of this study is to determine the influence of tourist attraction, destination image, and service quality on revisit intentions to Kawungtilu tourism object in Bekasi regency. The population in this study are customers who are visiting the Kawung Tilu tourism object. Collecting data by distributing questionnaires to 100 respondents, using accidental sampling as a sampling technique in this study and using the Hair method (2010) for decide the sample size. Data that met the requirements of the validity and reliability tests were then tested using multiple regression analysis to produce the equation: $Y = 0.107 + 0.181X_1 + 0.207X_2 + 0.152X_3$. Based on the results of testing the hypothesis using the *t* test, the results obtained are that the variable Tourism Attraction has an effect on Revisit Intentions, Destination Image has an effect on Revisit Intentions, Service Quality has an effect on Revisit Intentions. Meanwhile, based on the results of the *f* test, it can be concluded that Tourism Attraction, Destination Image and Service Quality simultaneously influence the Revisit Intentions to the Kawungtilu Tourism Object, Bekasi Regency.*

Keywords: *Tourism Attractions, Destination Image, Service Quality dan Revisit Intentions.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas nikmat, rahmat dan hidayah, serta kasih sayang-Nya sehingga proposal skripsi ini dapat penulis selesaikan. Sholawat dan salam tak lupa selalu tucurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang membawa umatnya dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang.

Alhamdulillah dengan didorong rasa semangat dan dukungan dari orang sekitar, proposal skripsi yang berjudul "Pengaruh Daya Tarik, Citra Destinasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Kembali (Studi pada Obyek Wisata Kawungtilu Bekasi)" dapat diselesaikan penulis.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, do'a, bimbingan dan saran dari semua pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Hadita, S.Pd., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Milda Handayani SE., MM. selaku dosen pembimbing akademik yang senantiasa memberikan arahan dan motivasinya kepada penulis;
5. Bapak M. Fadhli Nursal, SE., MM., dan Ibu Dewi Sri Wulandari, SE., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II. Yang telah

- memberikan banyak sekali ilmu, saran serta bimbingannya demi kelancaran penulis dalam penulisan dan penyusunan proposal skripsi ini;
6. Bapak Jimmy Halim beserta istri, selaku atasan papah saya sekaligus Direktur PT. Intraco Penta (INTA), yang dengan segala kemurahan dan kebaikan hati Beliau, bersedia membiayai pendidikan S1 penulis sedari awal hingga penulis tiba di titik berharga ini;
 7. Orang tua tercinta, Bapak Kabil dan Ibu Sulastri. Serta adik, Rosy Pratiwi Puspaningrum yang telah banyak memberikan dukungan, motivasi, semangat, petuah serta do'a paling indah dan mustajabnya untuk penulis demi kelancaran dalam penyusunan proposal skripsi ini;
 8. Sahabat-sahabat seperjuangan saya: Tika, Sevi, Safira, Sekarfia dan Ilmi. Yang juga memberikan motivasi, pendapat, saran dan bersedia membantu serta menemani penulis selama masa perjuangan skripsi ini;
 9. Sepupu saya, Siti Salmah. Yang memberikan dukungan ketika penulis membutuhkan motivasi selama penyusunan proposal penelitian ini;
 10. Rifky Noviar Prathama Susanto, yang bersedia membantu, mendengarkan keluh kesah, menemani, dan ikut memberikan dukungan serta motivasinya selama penulis menyusun proposal skripsi ini;
 11. Seluruh penulis jurnal, buku, artikel ilmiah, yang penulis jadikan referensi dalam penyusunan proposal penelitian ini. Tanpa data, tulisan dan karya mereka, penulis tidak akan bisa menyelesaikan penelitian ini dengan lancar;

penelitian di tempatnya. Tanpa data dan izin yang mereka berikan, penulis tidak akan bisa menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

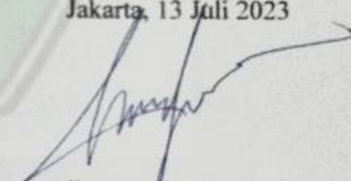
13. Para responden yang bersedia membantu penulis dengan meluangkan waktu serta mengisi kuisioner yang penulis berikan dengan sebaik mungkin. Tanpa mereka, penelitian ini tidak akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan;

14. Terakhir, untuk diri saya sendiri. Terima kasih untuk segala usaha dan keyakinan pada diri sendiri. Terima kasih untuk penepatan janji akan berjalan dengan baik dan progresif hingga akhir.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun sangatlah diharapkan dalam mencapai kesempurnaan skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis dan pihak lain yang membutuhkan.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, 13 Juli 2023


Awalia Mumpu Ningrum

NPM. 201910325386

Daftar Isi

Lembar Persetujuan Pembimbing	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan	ii
Abstrak	iv
Abstract.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.5. Sistematika Tugas Akhir.....	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	13
2.1. Telaah Teoritis	13
2.1.1. Teori Perilaku Terencana Konsumen (<i>Theory Of Planned Behavior</i>)	13
2.1.2. Minat Berkunjung Kembali.....	14
2.1.3. Citra Destinasi	16
2.1.4. Daya Tarik.....	18
2.1.5. Kualitas Pelayanan	20
2.2. Telaah Empiris	23
2.3. Kerangka Konseptual.....	24
2.4. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Desain Penelitian	29
3.2. Populasi dan Sampel.....	30
3.2.1. Populasi	30

3.2.2. Sampel.....	30
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	31
3.4. Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya	31
3.4.1. Definisi Operasional Variabel	31
3.4.2. Skala Pengukuran	32
3.5. Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	34
3.5.1. Metode Analisis Data	34
3.5.2. Pengujian Hipotesis.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Gambaran Umum Obyek Riset.....	40
4.2. Hasil Penelitian	42
4.2.3. Hasil Analisis Deskriptif	42
4.2.4. Uji Prasyarat Analisis.....	50
4.2.5. Pengujian Hipotesis.....	60
4.3. Pembahasan.....	66
4.2.1. Pengaruh daya tarik pada minat berkunjung kembali destinasi wisata Kawung Tilu Kabupaten Bekasi	66
4.2.2. Pengaruh citra destinasi pada minat berkunjung kembali destinasi wisata Kawung Tilu Kabupaten Bekasi	67
4.2.3. Pengaruh kualitas layanan pada minat berkunjung kembali destinasi wisata Kawung Tilu Kabupaten Bekasi	67
4.2.4. Pengaruh daya tarik, citra destinasi dan kualitas layanan pada minat berkunjung kembali destinasi wisata Kawung Tilu Kabupaten Bekasi	68
BAB V PENUTUP	69
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Keterbatasan dalam Penelitian.....	69
5.3. Saran	70
Referensi	72
Lampiran	77

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Data Pengunjung Kawung Tilu tahun 2022.....	5
Tabel 2. 1. Telaah Empiris	23
Tabel 2. 2. Kerangka Konseptual Penelitian.....	25
Tabel 3. 1 Rencana Jadwal Penelitian.....	29
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3. 3 Skala Likert	32
Tabel 3. 4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	33
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden Riset.....	43
Tabel 4. 2 Usia Responden Riset	43
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden Riset.....	44
Tabel 4. 4 Intensitas Berkunjung Responden Riset	45
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Deskriptif tiap Variabel	46
Tabel 4. 6 Kategori Jawaban Responden Variabel Daya Tarik	47
Tabel 4. 7 Kategori Jawaban Responden Variabel Citra Destinasi	48
Tabel 4. 8 Kategori Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4. 9 Kategori Jawaban Responden Variabel Minat Berkunjung Kembali ..	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tarik Wisata.....	51
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Destinasi	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Berkunjung Kembali.....	54
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas Variabel Daya Tarik	55
Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas Variabel Citra Destinasi.....	55
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4. 17 Uji Reliabilitas Variabel Minat Berkunjung Kembali	56
Tabel 4. 18 Uji Normalitas Data Riset	57
Tabel 4. 19 Uji Multikolinearitas Data Riset	59
Tabel 4. 20 Uji Heteroskedastisitas Data Riset.....	60
Tabel 4. 21 Analisis Regresi Linear Berganda	61
Tabel 4. 22 Uji T Variabel Daya Tarik	62
Tabel 4. 23 Uji T Variabel Citra Destinasi	63
Tabel 4. 24 Uji T Variabel Kualitas Layanan	63
Tabel 4. 25 Uji F Variabel Riset	64
Tabel 4. 26 Pengujian Koefisien Determinasi Data Riset.....	65

Daftar Gambar

Gambar 1.1. Peta Desa Cipayung	3
Gambar 1.2 Destinasi Kawung Tilu.....	4
Gambar 1.3 Hasil Pra-Survei Daya Tarik	6
Gambar 1.4 Hasil Pra-Survei Citra Destinasi	7
Gambar 1.5 Hasil Pra-Survei Kualitas Pelayanan.....	8
Gambar 4. 1 Logo Destinasi Wisata Kawung Tilu	40
Gambar 4. 2 Destinasi Kawung Tilu.....	41
Gambar 4. 3 P-Plot Uji Normalitas	58



Daftar Lampiran

- Lampiran 1 Uji Plagiarisme
- Lampiran 2 Uji Referensi
- Lampiran 3 Hasil Pra-Survei
- Lampiran 4 Lembar Kuisisioner
- Lampiran 5 Uji Validitas
- Lampiran 6 Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Data Responden
- Lampiran 8 Uji Analisis Deskriptif
- Lampiran 9 Uji Normalitas
- Lampiran 10 Uji Multikolinearitas dan Heterokedastitas
- Lampiran 11 Uji Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 12 Tabel Distribusi R (5%)
- Lampiran 13 Tabel Distribusi T (2,5%)
- Lampiran 14 Tabel Distribusi F
- Lampiran 15 Surat Permohonan Riset
- Lampiran 16 Buku Bimbingan
- Lampiran 17 Daftar Riwayat Hidup

