

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA PENGUNJUNG
PANTAI CACALAN**

TESIS

Untuk memenuhi persyaratan Memperoleh gelar Magister Manajemen pada
Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Jember



Oleh :

**CANDRA TISTIYONO
1920412046**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN
PROMOSI TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA PENGUNJUNG
PANTAI CACALAN**

TESIS

Untuk memenuhi persyaratan Memperoleh gelar Magister Manajemen pada
Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Jember



Oleh :

**CANDRA TISTIYONO
1920412046**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

PERNYATAAN

Saya yang bertantada tangan di bawah ini :

Nama : CANDRA TISTIYONO
NIM : 1920412046
Prodi : Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PENGUNJUNG PANTAI CACALAN** adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belurn pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atan jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia mernperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dirnuka hukum, jika ternyata dikernudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 7 Februari 2022

Yang menyatakan,



CANDRA TISTIYONO

1920412046

TESIS

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA PENGUNJUNG PANTAI CACALAN

Oleh :

Candra Tistiyono

1920412046

Pembimbing:

Pembimbing Utama,



Dr. H. Nursaid, MM
NPK. 15 09 701

Pembimbing Pendamping,



Dr. Arik Susbiyani, SE, MSi
NPK. 01 09 289

PENGESAHAN

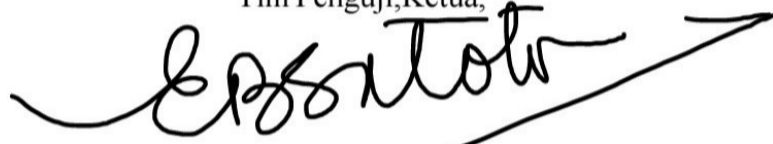
Tesis berjudul : *Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengunjung Pantai Cacalan* telah diuji dan disahkan oleh Prodi Pascasarjana Manajerrten Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin

Tanggal : 7 Februari 2022

Tempat : Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji, Ketua,



Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT

NPK. 15 09 773

Anggota I



Dr. H. Nursaid, MM

NPK. 15 09 701

Anggota II



Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si

NPK. 01 09 289

Mengesahkan :

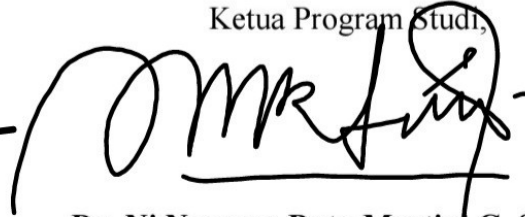
Direktur,



Dr. Abadi Sanosra, SE, MM

NPK. 05.09.478

Ketua Program Studi,



Dr. Ni Nyoman Putu Martin G, SE, MM

NPK. 02 03 499

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu memberi kekuatan dalam menyelesaikan Tesis ini. Segala hal yang telah diupayakan semoga bermanfaat baik bagi penulis maupun bagi pembaca. Tesis ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Pengunjung Pantai Cacalan”, dengan memuat Bab I sampai Bab V. Bab I berisi Pendahuluan, Bab II berisi Kajian Teori dan Hipotesis, Bab III berisi Metode Penelitian, Bab IV berisi Hasil Penelitian dan Pembahasan dan Bab V berisi Kesimpulan dan Saran.

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan pasca sarjana di Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Dr. Abadi Sanosra, SE, MM, selaku Direktur Pascasarjana di Universitas Muhammadiyah Jember
3. Ibu Dr. Ni Nyoman Putu Martini G, SE, MM selaku Ketua Program Studi Pascasarjana di Universitas Muhammadiyah Jember
4. Bapak Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT, selaku Dosen Penguji yang selalu memberikan bimbingan dalam penulisan Tesis sehingga dalam proses penulisan Tesis dapat berlangsung secara baik dan benar
5. Bapak Dr. H. Nursaid, MM, selaku Dosen Pembimbing Utama yang selalu memberikan bimbingan dalam penulisan Tesis sehingga dalam proses penulisan Tesis dapat berlangsung secara baik dan benar
6. Ibu Dr. Arik Susbiyani, SE.M.Si., selaku Dosen pembimbing pendamping yang selalu memberikan bimbingan dalam penulisan Tesis, sehingga dalam proses penulisan Tesis dapat berlangsung secara baik dan benar
7. Seluruh Dosen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember, terima kasih atas segala ilmu yang telah diberikan selama proses belajar baik yang bertatap muka langsung maupun bertemu saat dalam jaringan (Daring).
8. Keluarga Besar saya bapak, ibu, istri, dan anak-anak yang selalu mendukung untuk segera menyelesaikan tesis ini secepatnya dan sebaik-baiknya.

9. Keluarga Besar Kecamatan Kalipuro dan Kecamatan Banyuwangi yang sudah memberi banyak pemahaman dan kemudahan dalam penyusunan tesis ini, serta Bapak Ibu Manajemen yang sudah membantu kelancaran proses ini.
10. Keluarga Besar Kelurahan Klatak dan Kelurahan Kepatihian yang sudah menjadi semangat untuk segera menyelesaikan tesis ini secepatnya dan sebaik-baiknya.
11. Keluarga Besar Pokdarwis Cacalan yang sudah mendukung untuk segera menyelesaikan tesis ini secepatnya dan sebaik-baiknya.
12. Sahabat dan teman-teman Prgram Studi Magister Manajemen kelas A dan B (Banyuwangi, Jember, Bondowoso) yang selalu memberikan informasi terbaik serta memberikan pengarahannya dalam penulisan tesis, dan tak lupa juga selalu memberikan nasehat-nasehat kepada penulis, sehingga penulis terdorong untuk cepat menyelesaikan penulisan tesis.
13. Seluruh pihak dan kalangan yang telah banyak membantu dalam penulisan tesis ini, tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, penulis mengucapkan banyak terimakasih, berkat bantuan dan dorongan dari seluruh pihak, penulis dapat menyelesaikan tesis ini hingga mendapatkan gelar Magister Manajemen.

Dengan penuh kesadaran penulis menyampaikan permohonan maaf atas kekurangan yang masih ada pada penulisan tesis ini, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan demi kesempurnaan tesis ini. Semoga bisa menjadi koreksi bersama untuk perbaikan selanjutnya dan bisa bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

Jember, Februari 2022

Penulis

Candra Tistiyono

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	3
PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Pustaka.....	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran dan Pemasaran.....	11
2.1.2 Strategi Pemasaran	12
2.1.3 Kualitas Layanan.....	15
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	15
2.1.3.2 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.3.3 Indikator Kualitas pelayanan.....	19
2.1.4 Fasilitas Wisata	22
2.1.4.1 Indikator Fasilitas	25
2.1.5 Promosi.....	29
2.1.5.1 Definisi Promosi.....	29
2.1.5.2 Dimensi Promosi	30
2.1.6 Kepuasan	31
2.1.6.1 Pengertian Kepuasan	31
2.1.6.2 Elemen kepuasan konsumen	33
2.1.6.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	34
2.1.6.4 Mengukur Kepuasan.....	35
2.1.6.5 Indikator Kepuasan.....	37
2.1.7 Loyalitas	39
2.1.7.1 Dimensi Loyalitas Konsumen	40
2.1.7.2 Indikator Loyalitas	41
2.1.7.3 Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen	41
2.2 Kajian Empiris.....	42
2.3 Pengembangan Hipotesis	55
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan	55
2.3.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan	57
2.3.3 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan	58

2.3.4	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas	59
2.3.5	Pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas	60
2.3.6	Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas	61
2.3.7	Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas.....	62
2.3.8	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan.....	63
2.3.9	Pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas melalui Kepuasan	64
2.3.10	Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas melalui Kepuasan	65
2.4	Kerangka Konseptual	67
BAB III METODE PENELITIAN		68
3.1	Desain Penelitian.....	68
3.2	Fokus Penelitian	69
3.3	Variabel Penelitian	69
3.4	Definisi Operasional.....	70
3.5	Jenis dan Sumber Data	75
3.6	Populasi dan Sampel	76
3.6.1	Populasi	76
3.6.2	Sampel.....	77
3.7	Metode Pengumpulan Data	78
3.8	Teknik Pengolahan Data	80
3.9	Teknik Analisis	82
3.9.1	Analisis Deskriptif.....	82
3.9.2	Uji Hipotesis.....	83
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		87
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	87
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	87
4.2	Karakteristik Responden	88
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	88
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	89
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	89
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	90
4.3.1	Variabel Kualitas Layanan (X1).....	90
4.3.2	Variabel Fasilitas (X2)	92
4.3.3	Variabel Promosi (X3)	94
4.3.4	Variabel Kepuasan pengunjung (Z).....	96
4.3.5	Variabel Loyalitas pengunjung (Y).....	97
4.4	Hasil Analisa Data.....	99
4.4.1	Evaluasi Outer Model.....	99
4.4.1.1	Uji Validitas	99
4.4.1.2	Uji Reliabilitas.....	101
4.4.2	Evaluasi Inner Model	102
4.4.2.1	Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Langsung.....	102
4.4.3	Rangkuman Uji Hipotesis	110
4.5	Pembahasan	111

4.5.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pengunjung.	111
4.5.2	Pengaruh Fasilitas destinasi wisata Terhadap Kepuasan pengunjung.....	112
4.5.3	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan pengunjung.....	114
4.5.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas pengunjung.	115
4.5.5	Pengaruh Fasilitas destinasi wisata Terhadap Loyalitas pengunjung.....	116
4.5.6	Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas pengunjung.....	117
4.5.7	Pengaruh Kepuasan pengunjung Terhadap Loyalitas pengunjung.....	118
4.5.8	Pengaruh promosi terhadap Loyalitas pengunjung melalui Kepuasan pengunjung.....	119
4.5.9	Terdapat Pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas melalui Kepuasan pengunjung	120
4.5.10	Terdapat Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas melalui Kepuasan pengunjung	121
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		123
5.1	Kesimpulan.....	123
5.2	Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA.....		126
Lampiran 1		130

DAFTAR TABEL

Tabel. 1.1 Jumlah Pengunjung Pantai Cacalan Tahun 2018 -2020	2
Tabel 2.1 Penelitian Laurene Istiyawari (2021)	43
Tabel 2.2 Penelitian Rumiwati (2021).....	44
Tabel 2.3 Penelitian Azizah (2021)	45
Tabel 2.4 Penelitian Nia Somani (2021)	46
Tabel 2.5 Penelitian Rousdy Safari Tamba (2021)	47
Tabel 2.6 Penelitian Muhammad Malik Abdul Azis (2020)	48
Tabel 2.7 Penelitian Yuniar Berliana (2019).....	49
Tabel 2.8 Penelitian Indri Hastuti Listyawati (2019)	50
Tabel 2.9 Penelitian Yuniarti Puspitasari (2017).....	51
Tabel 2.10 Penelitian Guswinda Muhammad Mursyid (2018)	52
Tabel 2.11 Penelitian Rahmatika , M.R.A (2019)	53
Tabel 2.12 Penelitian Ummasyaroh (2018)	54
Tabel 2.13 Penelitian Kurniawati dan Prihandono(2019)	55
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	88
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	89
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	90
Tabel 4.4 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas Layanan (X1).....	91
Tabel 4.5 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Fasilitas (X2).....	93
Tabel 4.6 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Promosi (X3).....	95
Tabel 4.7 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepuasan (Z).....	96
Tabel 4.8 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Loyalitas (Y)	98
Tabel 4.9 <i>Combined loadings and cross-loadings</i>	100
Tabel 4.10 Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi variabel.....	101
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas.....	101
Tabel 4.12 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung.....	102
Tabel 4.13 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung.....	105
Tabel 4.14 <i>Total Effects</i>	106
Tabel 4.15 Uji Model Penelitian	108
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi	110
Tabel 4.17 Rangkuman Uji Hipotesis.....	111