

**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 Manajerren 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 Kepatihan 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 pengarahan 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
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
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
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>68</b>
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
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>87</b>
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
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....		<b>123</b>
5.1	Kesimpulan. ....	123
5.2	Saran. ....	124
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>126</b>
<b>Lampiran 1</b> .....		<b>130</b>



## 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