

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP MINAT KUNJUNG ULANG MELALUI
KEPUASAN PENGUNJUNG SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**
**(Studi Pada Pengunjung Destinasi Wisata Pulau Merah
Kabupaten Banyuwangi)**

TESIS

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) pada
program studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Jember



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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP MINAT KUNJUNG ULANG MELALUI
KEPUASAN PENGUNJUNG SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**
**(Studi Pada Pengunjung Destinasi Wisata Pulau Merah
Kabupaten Banyuwangi)**

TESIS

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) pada program studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah

Jember



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

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : TOMI ISMANTO
NIM : 1920412040
Prodi : Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul :
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP MINAT KUNJUNG ULANG MELALUI KEPUASAN PENGUNJUNG SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

(Studi Pada Pengunjung Destinasi Wisata Pulau Merah Kabupaten Banyuwangi) adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau 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 memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Februari 2022

Yang menyatakan,



TOMI ISMANTO

1920412040

TESIS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
MINAT KUNJUNG ULANG MELALUI KEPUASAN PENGUNJUNG
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada Pengunjung Destinasi Wisata Pulau Merah Kabupaten
Banyuwangi)

Oleh :

TOMI ISMANTO

1920412040



Dr. Abadi Sanosra, SE, MM
NPK. 05 09 478

Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT
NPK. 15 09 773

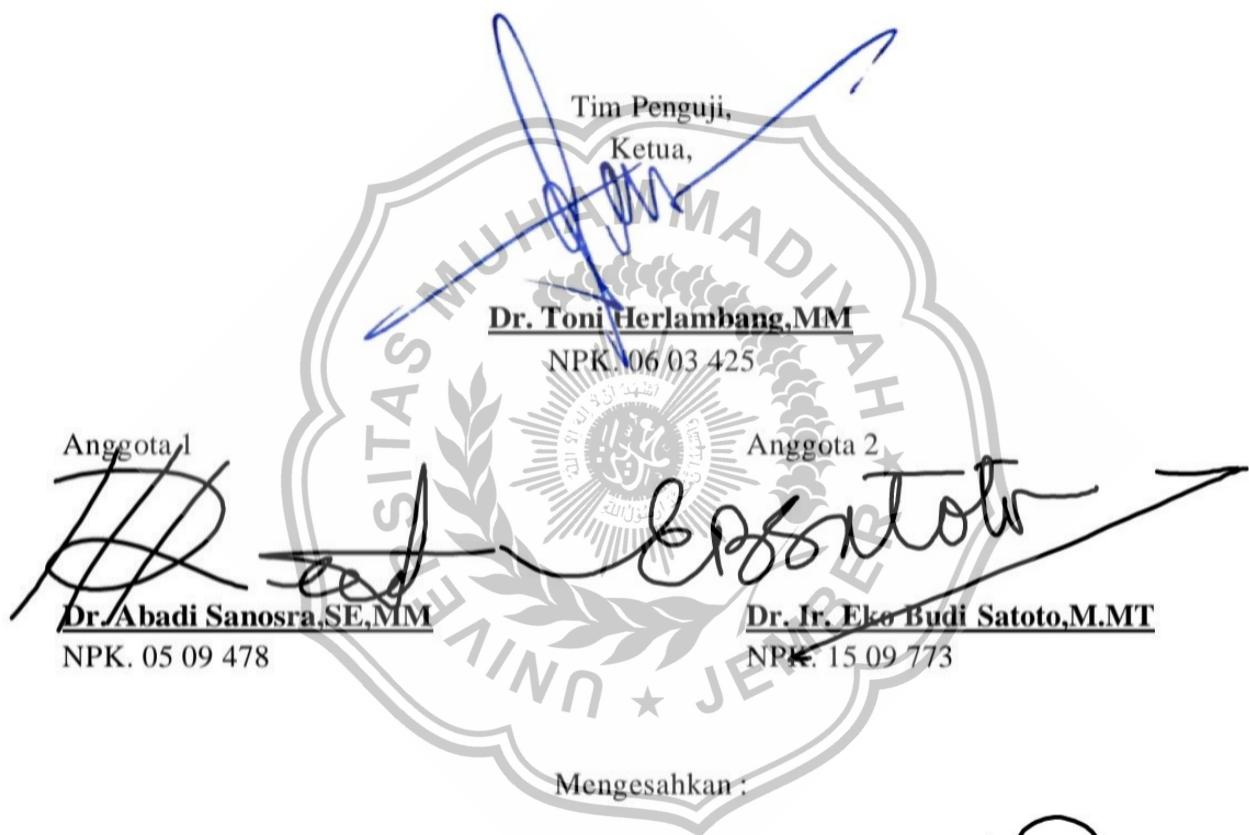
PENGESAHAN

Tesis berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Kunjung Ulang Melalui Kepuasan Pengunjung Sebagai Varibel Intervening (Studi Pada Pengunjung Destinasi Wisata Pulau Merah Kabupaten Banyuwangi) telah diuji dan disahkan oleh Prodi Pascasarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 12 Februari 2022

Tempat : Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember



Ketua Program Studi
Ni Nyoman Putu Martini
Dr. Ni Nyoman Putu Martini, SE, MM
NPK. 02 03 499

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara langsung maupun tidak langsung pengaruh Kualitas pelayanan dan promosi terhadap minat kunjung ulang melalui kepuasan pengunjung sebagai Variabel *intervening* pada Destinasi Wisata Pulau Merah Kabupaten Banyuwangi. Jumlah sampel penelitian ini adalah 399 dengan menggunakan teknik penentuan sample *Acsidental Sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan WarpPLS 7.0. Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjung ulang, promosi berpengaruh signifikan terhadap minat kunjung ulang, kepuasan pengunjung berpengaruh signifikan terhadap minat kunjung ulang. Secara tidak langsung Kualitas pelayanan serta promosi berpengaruh signifikan terhadap minat kunjung ulang melalui kepuasan pengunjung

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Promosi, Kepuasan pengunjung dan Minat kunjung ulang



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine directly or indirectly the effect of service quality and promotion on interest in repeat visits through visitor satisfaction as an intervening variable at Red Island Tourism Destinations, Banyuwangi Regency. The number of samples in this study was 399 by using the technique of determining the sample by accidental sampling. The analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) using WarpPLS 7.0. The results of data analysis showed that the variable quality of service had a significant effect on visitor satisfaction, promotion had a significant effect on visitor satisfaction, service quality had a significant effect on interest in repeat visits, promotion had a significant effect on interest in repeat visits, visitor satisfaction had a significant effect on interest in repeat visits. Indirectly, the quality of service and promotion have a significant effect on the interest in repeat visits through visitor satisfaction

Keywords: Quality of service, promotion, visitor satisfaction and interest in repeat visits



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT terucap atas segala karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas pelayanan dan Promosi Terhadap Minat kunjung ulang Melalui Kepuasan pengunjung Sebagai Varibel Intervening”

Tesis ini berisi penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengunjung untuk meningkatkan minat kunjung ulang pada destinasi wisata pulau merah Kabupaten Banyuwangi. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan beberapa kritik dan saran. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikantesis ini.

Penelitian ini dapat diselesaikan dengan bantuan dari berbagai pihak yang berada di sekitar penulis, oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Hanafi, M.Pd. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan S2.
2. Dr. Abadi Sanosra, SE, MM selaku Direktur Program Studi Pascasarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus dosen pembimbing utama yang telah banyak memberikan masukan atas kesempurnaan dalam penyelesaian tesis ini.
3. Dr. Toni Herlambang, MM selaku penguji yang memberikan masukan yang sangat berarti untuk menyelesaikan tesis ini.
4. Dr. Ir. Eko Budi Satoto,M.MT selaku pembimbing pendamping yang membimbing dan memberikan masukan yang sangat berarti untuk menyelesaikan tesis ini.
5. Seluruh staf pengajar Program Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan transfer ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
6. Segenap staf administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak membantu memberikan informasi dan penyiapan sarana pada kesempatan ujian tesis ini.
7. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, khususnya angkatan 2019/2020 yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, motivasi, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

8. Kepada rekan dan pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Banyuwangi yang memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
9. Seluruh pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu penyelesaian tesis ini.

Sebagai manusia penulis menyadari bahwa mungkin terdapat beberapa hal yang kurang berkenan dalam penggerjaan tesis ini harap dimaafkan dan semoga ini bermanfaat dan dapat digunakan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jember, Februari 2022



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PENULIS	iii
PERSETUJUAN TESIS.....	iv
PENGESAHAN TESIS.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1. Grand Theory	8
2.1.2. Manajemen Pemasaran	9
2.1.3. Kualitas pelayanan	12
2.1.4. Promosi.....	16
2.1.5. Kepuasan pengunjung.....	20
2.1.6. Minat Kunjung Ulang	24
2.2 Penelitian Terdahulu	37
2.3 Pengembangan Hipotesis	37
2.4 Kerangka Konseptual.....	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Desain Penelitian	44
3.2 Fokus Penelitian	45
3.3 Variabel Penelitian	45
3.4 Definisi Operasional.....	46
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	49
3.6 Populasi dan Sampel	49
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	51
3.8 Teknik Pengolahan Data	53
3.9 Teknik Analisis.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	59
4.1.1 Gambaran Umum Penelitian	59
4.2 Karakteristik Responden	60

4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	61
4.3.1. Variabel Kualitas pelayanan.....	61
4.3.2. Variabel Promosi.....	63
4.3.3. Variabel Kepuasan pengunjung	64
4.3.4. Variabel Minat kunjung ulang.....	65
4.4 Evaluasi <i>Outer Model</i>	66
4.4.1 Uji Validitas	66
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	67
4.5 Evaluasi <i>Inner Model</i>	68
4.5.1 Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	68
4.5.2 Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung.....	70
4.5.3 Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Total.....	71
4.5.4 Model Hasil Pengujian Hipotesis	72
4.6 Pengujian Model Struktural	73
4.6.1 Koefisien determinasi	74
4.7 Rangkuman Uji Hipotesis	75
4.8 Pembahasan	75
4.8.1. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pengunjung.....	75
4.8.2. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan pengunjung.....	76
4.8.3. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Minat kunjung ulang	77
4.8.4. Pengaruh Promosi terhadap Minat kunjung ulang	78
4.8.5. Pengaruh Kepuasan pengunjung terhadap Minat kunjung ulang.....	78
4.8.6. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Minat kunjung ulang melalui Kepuasan pengunjung	80
4.8.7. Pengaruh Promosi terhadap Minat kunjung ulang melalui Kepuasan pengunjung	80
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	82
5.3 Saran.....	82

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pengunjung Destinasi Wisata Pulau Merah Kabupaten Banyuwangi, dari Tahun 2017-2020.....	4
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	61
Tabel 4.3	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas pelayanan	62
Tabel 4.4	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Promosi	63
Tabel 4.5	Distribusi Responden atas Jawaban Variabel Kepuasan pengunjung	64
Tabel 4.6	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Minat kunjung ulang	65
Tabel 4.7	<i>Combined loadings and cross-loadings</i>	67
Tabel 4.8	Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variable	67
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4.10	Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	68
Tabel 4.11	Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	70
Tabel 4.12	<i>Total Effects.....</i>	71
Tabel 4.13	Uji Model Penelitian	73
Tabel 4.14	<i>R-squared coefficients.....</i>	74
Tabel 4.15	Rangkuman Uji Hipotesis.....	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Klasifikasi Teori.....	9
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual	43
Gambar 4.2	Hasil Analisis Jalur	72

