

**PENGARUH CITRA DESTINASI, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DIRA SWIMMING POOL AMBULU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk  
Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen**



**Oleh :**

**ZAUHAROTUL MA'NUNAH  
17.1041.1151**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2022**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ZAUHAROTUL MA'NUNAH

NIM : 1710411151

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENGARUH CITRA DESTINASI, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DIRA SWIMMING POOL AMBULU; adalah hasil karya 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 di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 14 Oktober 2021

Yang menyatakan,



Zauharotul Ma'nunah

NIM. 17.1041.1151

**PENGARUH CITRA DESTINASI, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DIRA SWIMMING POOL AMBULU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk  
Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen**



Oleh :

**ZAUHAROTUL MA'NUNAH  
17.1041.1151**

**Pembimbing:**

**Dosen Pendamping Utama : Maheni Ika Sari, S.E., MM**

**Dosen Pembimbing Pendamping: Pawestri Winahyu S.Psi., MM**



## PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *Pengaruh Citra Destinasi, Promosi, Kualitas Pelayana Terhadap Kepuasan Pengunjung Dira Swimming Pool Ambulu*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Zauharotul Ma'nunah  
NIM : 1710411151  
Hari : Kamis  
Tanggal : 9 Juni 2022  
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

  
Bayu Wijayantini SE., MM  
NPK: 1979021711009661

Anggota 1,

  
Maheni Ika Sari, S.E., MM  
NIP: 197708112005012001

Anggota 2,

  
Pawestri Winahyu S.Psi., MM  
NPK: 1982052611703800

Mengesahkan:



  
Maheni Ika Sari, S.E., MM  
NIP: 197708112005012001

Ketua Program Studi,

  
Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM  
NPK: 19860514.1.1703796

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Kedua orang tua tercinta yang selalu mendoakan, membimbing, dan kasih sayangnya yang begitu besar sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
2. Maheni Ika Sari S.E., MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dari awal penyusunan skripsi serta memberikan arahan dan semangat kepada peneliti.
3. Pawestri Winahyu S.Psi., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada peneliti dengan kesabaran dan semangat kepada peneliti.
4. Bayu Wijayantini SE., MM selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran untuk penelitian ini.
5. Pihak Dira Swimming Pool Ambulu yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian dengan memberikan informasi dan data kepada peneliti sebagai kebutuhan penelitian.
6. Teman-teman seangkatan Manajemen 2017 khususnya teman seperjuangan kelas Manajemen D terima kasih sudah memberikan semangat kepada peneliti.
7. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Jember yang selalu saya banggakan dan memberi pengalaman dan cerita selama perkuliahan.

## MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain). (QS. Al Insyirah :6-7)

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya (QS. Al Baqarah : 286)

Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertaqwalah kepada Allah supaya kamu menang.  
(QS. Al Imraan : 200)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Asy Syarh:5)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Destinasi, Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Dira Swimming Pool Ambulu ” sesuai dengan rencana yang telah direncanakan.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Maheni Ika Sari S.E., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
3. Ibu Maheni Ika Sari S.E., MM selaku dosen pembimbing I dan Ibu Pawestri Winahyu S.Psi., MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Ibu Bayu Wijayanati SE., MM selaku dosen ketua penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
6. Pihak Dira Swimming Pool Ambulu yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian dengan memberikan informasi dan data kepada peneliti sebagai kebutuhan penelitian.
7. Kedua orang tua yang telah memberikan doa dan semangat kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
8. Teman-teman Manajemen 2017 atas dukungan dan semangatnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca dan bagi kemajuan ilmu manajemen.

Jember, 14 Oktober 2021



Zauharotul Ma'nunah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN PENULIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Tinjauan Teori.....	6
2.1.1 Teori Pemasaran.....	6
2.1.2 Pengertian Pemasaran .....	6
2.1.3 Konsep Pemasaran .....	8
2.1.4 Marketing Communication .....	9
2.1.5 Citra Destinasi Pariwisata .....	10
2.1.6 Indikator Citra Destinasi .....	10
2.1.7 Pengertian Promosi .....	11
2.1.8 Fungsi Promosi .....	11
2.1.9 Tujuan Promosi.....	12
2.1.10 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	14



2.1.11 Pengertian Kepuasan Pengunjung .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Kerangka Konseptual .....	19
2.4 Hipotesis Penelitian.....	20
2.4.1 Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	20
2.4.2 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung .....	21
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung ...	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian .....	23
3.2 Definisi Operasional .....	23
3.2.1 Citra Destinasi (X1) .....	23
3.2.2 Promosi (X2).....	24
3.2.3 Kualitas Pelayanan (X3) .....	25
3.2.4 Kepuasan Pengunjung (Y) .....	27
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	28
3.4 Objek dan Waktu Penelitian.....	28
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	28
3.6 Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.6.1 Populasi .....	29
3.6.2 Sampel .....	29
3.7 Teknik Pengukuran Variabel.....	29
3.8 Metode Analisis Data.....	30
3.8.1 Statistik Deskriptif .....	30
3.8.2 Uji Instrumen Data .....	30
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	31
3.8.4 Uji Asumsi Klasik .....	31
3.8.5 Uji Hipotesis .....	32
3.8.6 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
4.1 Gambaran Umum.....	34
4.2 Deskriptif Karakteristik Responden .....	37
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	38
4.3.1 Deskripsi Variabel Citra Destinasi (X1) .....	38
4.3.2 Deskripsi Variabel Promosi (X2).....	39
4.3.3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X3) .....	39

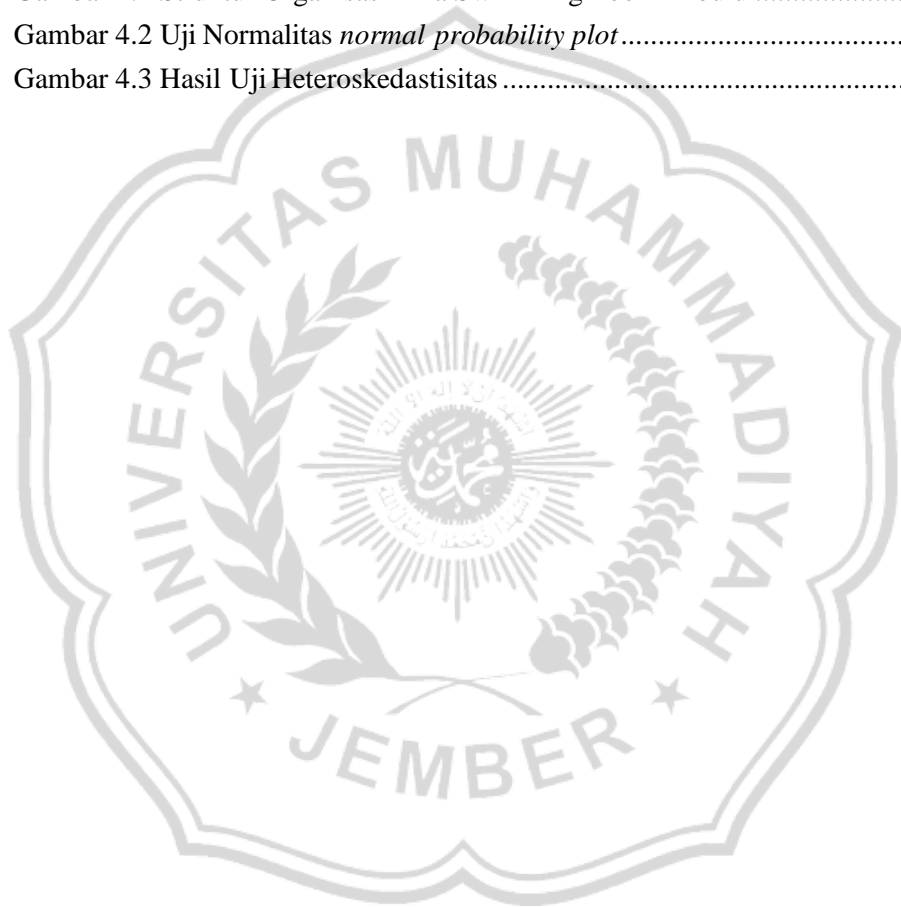
4.3.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Pengunjung (Y) .....	40
4.4 Uji Instrumen .....	41
4.4.1 Uji Validitas .....	41
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	42
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	43
4.6.1 Uji Normalitas.....	43
4.6.2 Uji Multikolinieritas.....	44
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas .....	45
4.7 Uji Hipotesis .....	46
4.7.1 Uji t.....	46
4.7.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	46
4.8 Pembahasan .....	47
4.8.1 Citra Destinasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengunjung ...	47
4.8.2 Promosi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengunjung .....	48
4.8.3 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengunjung .....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>
5.1 Kesimpulan .....	52
5.2 Keterbatasan.....	52
5.3 Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Wisata Air Dira Swimming Pool Ambulu .....	3
Tabel 4.1 Umur Responden .....	37
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	38
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Citra Destinasi ....	38
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Promosi .....	39
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	40
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pengunjung .....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas .....	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas .....	45
Tabel 4.11 Hasil Uji t .....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji R <sup>2</sup> .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dira Swimming Pool Ambulu .....	34
Gambar 4.2 Uji Normalitas <i>normal probability plot</i> .....	42
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian**
- Lampiran 2. Rekapitulasi Kuisisioner**
- Lampiran 3. Jawaban Responden**
- Lampiran 4. Uji Instrumen**
- Lampiran 5. Analisis Regresi Linier Berganda**
- Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik**
- Lampiran 7. Uji Hipotesis**
- Lampiran 8. Rtabel**
- Lampiran 9. Surat Izin Penelitian**
- Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian**

