

PENGARUH DESTINATION IMAGE, TRAVEL MOTIVATION DAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA JEMBER

(Studi Kasus wisatawan 10 destinasi di Jember yaitu Pantai Pasir Putih Malikan (Papuma), Pantai Watu Ulo, Teluk Love, Pantai Payangan, Taman Botani Sukorambi, Dira Park Kencong, Dira Balung, Air Terjun Tancak, Dira Ambulu dan Rembangan)

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

Oleh :

Mohammad Sofianto

1610411211

**PRODI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2020**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohammad Sofianto
Nim : 1610411211
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **“PENGARUH DESTINATION IMAGE, TRAVEL MOTIVATION DAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA JEMBER”**. Kecuali jika dalam beberapa substansi telah saya sebutkan sumbernya dan belum pernah di ajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagian atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademi dan siap di tuntutan di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 09 Juli 2020



menyatakan,

Monammad Sofianto
NIM. 1610411211

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH DESTINATION IMAGE, TRAVEL MOTIVATION DAN
SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA
JEMBER**



Oleh:

Mohammad Sofianto

NIM. 1610411211

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Bayu Wijyantini SE,MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Dra Wenny Murtalining Tyas SE,Msi

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul: **PENGARUH DESTINATION IMAGE, TRAVEL MOTIVATION DAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA JEMBER**, telah di uji dan disahkan oleh Falkutas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember Pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 09 Juli 2020
Tempat : Falkutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
Nama : Mohammad Sofianto
Nim : 1610411211

Tim Penguji,
Tanda Tangan



Seno Supnowo, SE.MM
NPK : 01 09 288

Anggota 1,
Tanda Tangan



Bayu Wijyantini SE. MM
NPK : 1979021711009661

Anggota 2,
Tanda Tangan



Dra Wenny Murtalining Tyas, SE.M.si
NPK : 84 07 939

Mengesahkan :



Marchi Ika Sari, SE. MM
NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi,
Tanda Tangan



Haris Hermawan SE.MM
NPK : 15 03 643

PERSEMBAHAN

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahamann dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan dengan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Kedua orang tua yang sudah membesarkan, membimbing dan juga membiayai hingga sampai sekarang ini, apapun itu jelasnya sulit untuk di ucapkan dengan kata-kata.
2. Kakak dan Adik yang selalu mendukung dan memberikan semangat untuk menjadi seseorang yang baik, berilmu dan bermanfaat.
3. Sahabatku yang selalu memberikan bantuan dan dukungan saya ucapkan terima kasih.
4. Terima kasih kepada bapak Yusron Rozzaid, Afan Sodiq, dan semua kawan-kawan di Cangkir Klasik yang sudah memberikan nasehat, bimbingan ilmu dan pengalaman yang sangat luar biasa.
5. Terima kasih untuk Rohilatul, Zulfa, Wilda, Cahyu, Wahyu, Ainul, Wahet, Vandi, Rudi, Rizal, Rizki Azzaki dan kawan-kawan seperjuangan Falkutas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2016.
6. Terima kasih untuk teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
7. Teman- Teman KKN di Desa Sumber Wringin terima kasih sudah menemani.
8. Teman-Teman HMI, KSW, HIPMI PT dan BEM U yang memberikan ilmu, pengalaman dan sesuatu yang tidak bisa ku dapatkan dari manapun.
9. Terima kasih besar - besarnya kepada Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk belajar dan mendapatkan pengalaman-pengalaman yang sangat berguna dan bermanfaat karena dari sanalah semua kesuksesan ini berawal dan semoga semua ini bisa memberikan kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi.

ABSTRACT

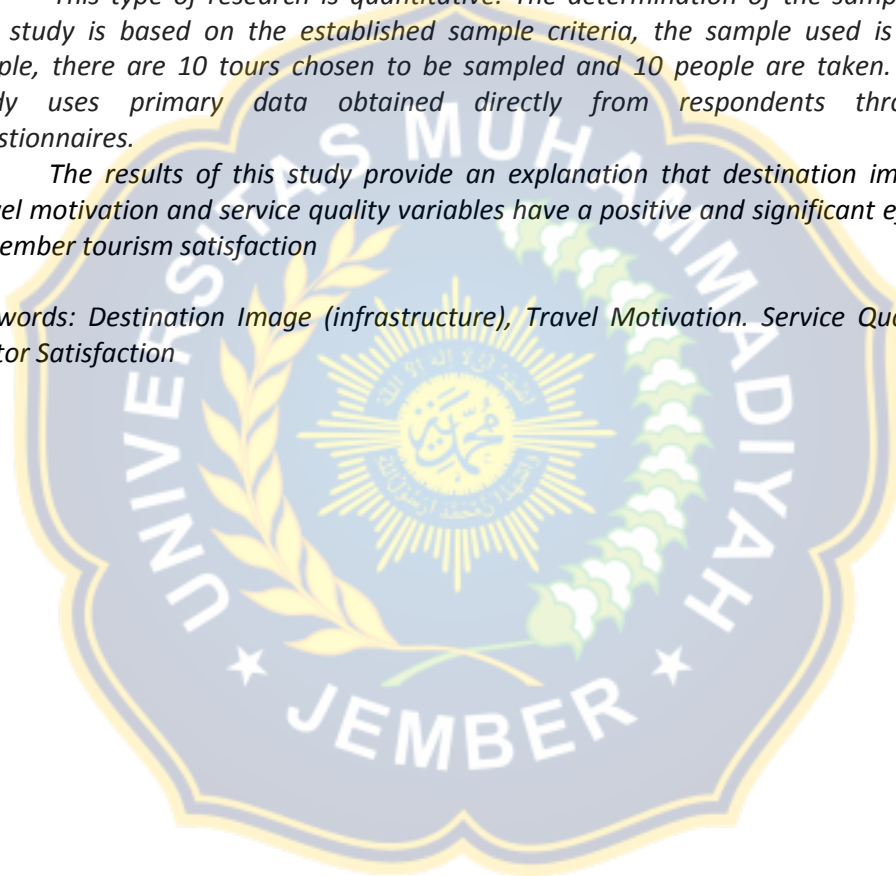
Tourist satisfaction is very important in the decision to return to travel somewhere, many factors affect tourist satisfaction among tourist destinations, service quality and tourism facilities ranging from infrastructure to facilities and infrastructure.

The purpose of this study is to analyze the effect of destination image, travel motivation and service quality on the satisfaction of Jember tourism visitors.

This type of research is quantitative. The determination of the sample in this study is based on the established sample criteria, the sample used is 100 people, there are 10 tours chosen to be sampled and 10 people are taken. This study uses primary data obtained directly from respondents through questionnaires.

The results of this study provide an explanation that destination image, travel motivation and service quality variables have a positive and significant effect on Jember tourism satisfaction

Keywords: Destination Image (infrastructure), Travel Motivation. Service Quality, Visitor Satisfaction



ABSTRAK

Kepuasan wisatawan sangat penting dalam pengambilan keputusan untuk kembali berwisata di suatu tempat, banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan diantara destinasi wisata, *service quality* dan fasilitas Wisata mulai dari infrastruktur sampai sarana dan prasarana.

Tujuan penelitian dari penelitian ini untuk menganalisa pengaruh *destination image*, *travel motivation* dan *service quality* terhadap kepuasan pengunjung wisata Jember.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif . Penentuan sampel pada penelitian ini berdasarkan kriteria sampel yang ditetapkan, sampel yang digunakan sebanyak 100 orang, terdapat 10 wisata yang terpilih untuk menjadi sampel dan diambil 10 orang perwisata. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari para responden melalui kuisioner.

Hasil penelitian ini memberikan penjelasan bahwa variabel *destination image*, *travel motivation* dan *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung wisata Jember

Kata Kunci: *Destination Image* (sarana prasana), *Travel Motivation* .*Service Quality*, Kepuasan pengunjung

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih dan lagi Maha Penyayang

“ SAYA BODOH DAN MAU BELAJAR.”

“Dan perumpamaan-perumpamaan ini Kami buat untuk manusia, dan tiada yang memahaminya kecuali orang-orang yang berilmu” (Al-Ankabut 43)



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim.

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**PENGARUH *DESTINATION IMAGE, TRAVEL MOTIVATION* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA JEMBER**”.

Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW.

Harapan kami semoga dari penulis dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) 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 banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- a. Maheni Ika Sari. SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Haris Hermawan.S.E, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepadapenulis.
- c. Bayu Wijayantini SE.MM selaku dosen pembimbing I dan Dra Wenny Murtalining Tyas SE.Msi, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusun nya skripsi ini.
- d. Seno Sumowo SE.MM , selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Falkutas Ekonomi dan Bisnis Muhammadiyah Jember.
- f. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- g. Kedua orang tua tercinta, Bapak / Ibu serta Saudara-saudaraku terima kasih untuk semua cinta dan doa serta dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.

- h. Terima kasih untuk seperjuangan Falkutas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2016.
- i. Terima kasih untuk teman seperjuangan Prodi Manajemen F angkatan 2016 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- j. Teman KKN di Desa Sumber Wringin Sukowono terima kasih sudah menemani.
- k. Dan terima kasih untuk sahabat dan teman-temanku yang sudah menemani.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal dan semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun pasti ada saja yang kurang. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan bermanfaat agar skripsi ini dapat lebih baik lagi.

Akhir kata penulis mengharapkan agar skripsi ini bermanfaat untuk orang banyak maupun bagi semua pembaca.



Jember, 09 Juli 2020
Penulis

Mohammad Sofianto

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PENULIS	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
MOTTO.....	xii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBARAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori	4
2.1.1 Pariwisata	4
2.1.2 Jenis-jenis Pariwisata	5
2.1.3 Pariwisata Indonesia	6
2.2 Destination Image.....	7
2.3 Travel Motivation.....	8
2.3.1 Faktor Pendorong Travel Motivation	7
2.4 Service Quality	8
2.5 Kepuasan Konsumen.....	9
2.6 Penelitian Terdahulu	10
2.7 Kerangka Konseptual	14
2.8 Hipotesis Penelitian	16
BAB 3 METODE PENELITIAN	

3.1	Identifikasi Variabel.....	20
3.1.1	Variabel independen.....	20
3.1.2	Variabel dependen.....	20
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	20
3.3	Sumber Data.....	21
3.2.1	Data Primer	21
3.2.2	Data Sekunder	22
3.4	Populasi dan Sampel	23
3.3.1	Populasi	23
3.3.2	Sampel.....	23
3.5	Teknik Pengumpulan Data	23
3.4.1	Kuesioner	23
3.4.2	Dokumentasi	23
3.6	Subjek dan Objek Penelitian	24
3.7	Variabel Penelitian	24
3.7.1	Skala pengukuran variabel	24
3.8	Teknik analisis data.....	25
3.8.1	Uji Validitas	25
3.8.2	Uji Reliabilitas	25
3.8.3	Uji asumsi klasik.....	26
3.8.4	Regresi Linier Berganda.....	26
3.8.5	Uji Hipotesis.....	27

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	28
4.2	Karakteristik Responden	29
4.3	Uji Intrumen	29
4.3.1	Uji Validitas Data	30
4.3.2	Uji Reliabilitas Data	31
4.4	Uji Asumsi Klasik	32
4.4.1	Pengujian Normalitas	32
4.4.2	Pengujian Multikolinieritas	33
4.4.3	Pengujian Heterokedastisitas	33
4.5	Analisis Linier Berganda	34
4.6	Uji Hipotesis	35
4.7	Pembahasan Hipotesis.....	36

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	41
5.2 Saran	41

DAFTAR PUSTAKA	43
-----------------------------	----

LAMPIRAN	45
-----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah kunjungan wisata tahun 2011-2017	3
Tabel 1.2 : jumlah kunjungan wisata Jember tahun 2014-2017	3
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4.1 : Tingkat Jenis Kelamin Responden	24
Tabel 4.2 : Tingkat Umur Responden	24
Tabel 4.3 : Hasil Uji Validitas	31
Tabel 4.4 : Hasil Uji Reliabilitas	31
Tabel 4.5 : Hasil Uji Normalitas	32
Tabel 4.6 : Hasil Uji Multikolinieritas	32
Tabel 4.7 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	33
Tabel 4.8 : Hasil Uji F.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Kunjungan Wisman tahun 2008-2019	2
Gambar 2.1 : Kerangka Kopeptual	15
Gambar 4.1 : Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	34



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Pengantar Kuisisioner
- LAMPIRAN 2 : Rekapitulasi Kuisisioner
- LAMPIRAN 3 : Uji Intrumen
- LAMPIRAN 4 : Uji Asumsi Klasik
- LAMPIRAN 5 : Analisis Regrensi Linier Berganda
- LAMPIRAN 6 : Dokumentasi

