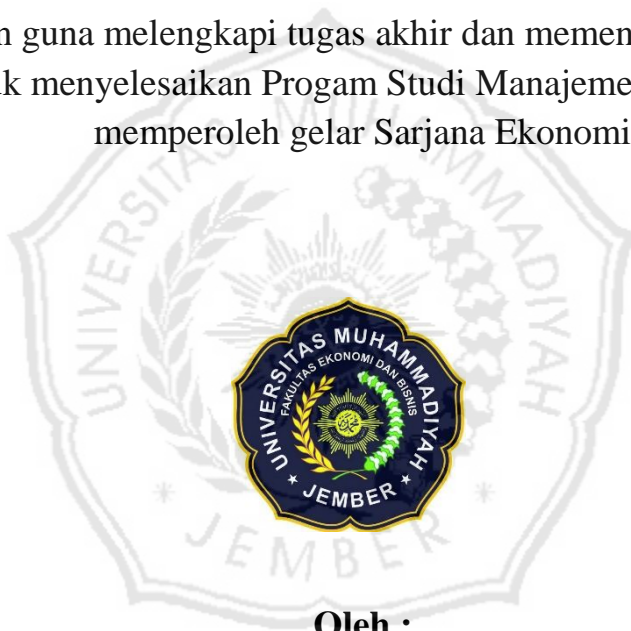


**PENGARUH CITRA DESTINASI DAN EXPERIENTAL
MARKETING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA PANTAI
TANJUNG PAPUMA JEMBER)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat
untuk menyelesaikan Progam Studi Manajemen (S1) dan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

ALVIN LUKMAN JEHAN

15.1041.128

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Alvin Lukman Jehan
NIM : 15.10.411.128
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yng berjudul : “PENGARUH CITRA DESTINASI DAN EXPERIENTAL MARKETING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA PANTAI TANJUNG PAPUMA JEMBER)” 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, Juli 2019
Yang menyatakan,

Alvin Lukman Jehan
NIM. 15.10.411.128

SKRIPSI

PENGARUH CITRA DESTINASI DAN EXPERIENTAL MARKETING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA PANTAI TANJUNG PAPUMA JEMBER)

Oleh :

ALVIN LUKMAN JEHAN

NIM. 15. 1041.1128



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Budi Santosa, SE, M.Akun

Dosen Pembimbing Pendamping : Ira Puspitadewi S, SE.MM

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : *Pengaruh Citra Destinasi Dan Experiential Msrketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pantai Tanjung Papuma Jember)*, telah uji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Alvin Lukman Jehan

Hari/Tanggal : Senin ,29 Juli 2019

Tempat : Fakutas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Drs. Akhmad Suharto, MP
NPK : 89 06 242

Anggota 1,

Anggota 2,

Budi Santosa, SE, MM, M, Akun
NPK : 10 03 711

Ira Puspitadewi S, SE, MM
NPK :

Mengesahkan :

Dekan

Ketua Progam Studi,

Dr. Arik Susbiyani. SE, Msi
NPK : 01 09 289

Haris Hermawan, SE, MM
NPK : 15 03 643

MOTTO

فَلَا تَعُرَّكُمْ الْحَيَاةُ الدُّنْيَا وَلَا يَغُرَّنَّكُم بِاللَّهِ الْغُرُورُ

"Maka janganlah sekali kali engkau membiarkan kehidupan dunia ini memperdayakanmu."

(Fatir : 5)

“Waktu bagaikan pedang. Jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (dipotong)”

(HR. Muslim)

“Jika mempertaruhkan segalanya untuk hasrat sesaat, kau hanya akan mendapatkan kepuasan sesaat”

(Nick Vujicic)

PERSEMBAHAN

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

1. Ayahku Fauzin dan Ibuku Sulasmi yang telah mengasuhku dan memberi segala kasih sayang serta pengorbanannya kepadaku terima kasih atas doa yang diberikan demi keberhasilanku;
2. Adek ku Iwan Bagus Zulfikri dan Ulfa Aulia Nur Agustin yang telah mendukung sehingga saya berhasil menyelesaikan skripsi;
3. Teman Seperjuangan Arnas Duereh yang telah mendukung, menemani dan memberikan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi;
4. Sahabatku Para Coro : Candra Maulana, Nibras Bagus, Alvin Lukman, Bayu Widya, Rizky Noveliyani, Gusvilla Intan, Aisyah Kumala yang sudah mendukung dan selalu ada sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi;
5. Teman-teman Manajemen C Fakultas Ekonomi 2015 atas pemberian semangat serta doanya;
6. Teman-teman KKN kelompok 20 desa Gumukmas, kecamatan Gumukmas, kabupaten Jember.
7. Bapak **Budi Santosa, SE.M.Akun** selaku dosen pembimbing satu, penulis mengucapkan terima kasih atas dorongan dan bimbingannya;
8. Bapak **Ira Puspitadewi S, SE.MM** selaku dosen pembimbing dua, penulis mengucapkan terima kasih atas dorongan dan bimbingannya;
9. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Jember.

ABSTRAK

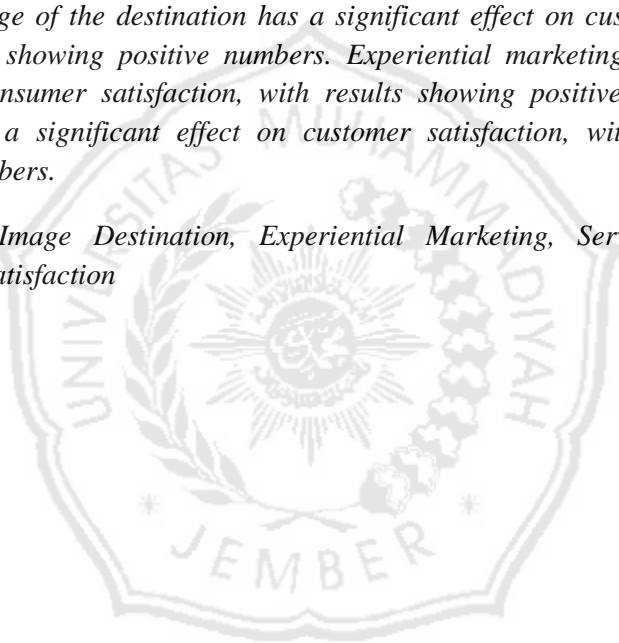
Penelitian dengan judul Pengaruh Citra Destinasi, Experiential Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pantai Tanjung Papuma Jember) bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen melalui 3 variabel yaitu Citra Destinasi, Experiential Marketing, dan Kualitas Pelayanan. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari 126 responden yang merupakan warga kota Jember yang pernah mengunjungi Pantai Tanjung Papuma Jember Teknik analisis yang digunakan adalah metode Regresi Linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Citra destinasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan hasil yang menunjukkan angka positif. *Experiential marketing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan hasil yang menunjukkan angka positif. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan hasil yang menunjukkan angka positif.

Kata Kunci: Citra Destinasi, *Experiential Marketing*, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

*The research entitled *The Effect of Destination Image, Experiential Marketing and Service Quality on Consumer Satisfaction (Study on Tanjung Papuma Jember Beach)* aims to determine customer satisfaction through 3 variables, namely Destination Image, Marketing Experiential, and Service Quality. The data used in this study were obtained from 126 respondents who were residents of the city of Jember who had visited Tanjung Papuma Beach in Jember. The analysis technique used was the multiple linear regression method. The results of this study indicate that the image of the destination has a significant effect on customer satisfaction, with results showing positive numbers. Experiential marketing has a significant effect on consumer satisfaction, with results showing positive numbers. Service quality has a significant effect on customer satisfaction, with results showing positive numbers.*

Keywords: *Image Destination, Experiential Marketing, Service Quality, and Consumer Satisfaction*



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH CITRA DESTINASI DAN EXPERIENTAL MARKETING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA PENGUNJUNG PAINTAI TANJUNG PAPUMA JEMBER)”. Sebagai manusia biasa saya tidak akan pernah luput dari kesalahan, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati saya mohon kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun pembaca.

Pada kesempatan ini saya menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak atas bimbingan, bantuan dan motivasi yang sangat berguna dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini, untuk itu saya mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak **Dr. Ir. Muhammad Hazmi, DESS**, Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu **Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak **Haris Hermawan, SE, MM** selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak **Budi Santosa, SE,MM** Ibu **Ira Puspitadewi S, SE, MM**, dan Bapak **Drs. Ahmad Suharto, M.Si,** selaku dosen pembimbing dan dosen penguji yang telah berkenan meluangkan waktu, memberikan arahan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
6. Pada bagian pengajaran Fakultas Ekonomi Manajemen terima kasih atas bantuan, doa dan dukungannya.
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, telah banyak memberikan bantuan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, atas amal baik yang telah diberikan kepada penulis semoga **ALLAH SWT** memberikan balasan sesuai dengan rahmat serta hidayahNya kepada kita semua.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini sangat sederhana dan jauh dari kesempurnaan dalam penyajiannya, untuk itu saran dan kritik membangun sangat penulis harapkan.

Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua yang memerlukannya.

Jember, Juli 2019

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PENULIS	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Peneliitian	5
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori	6
2.1.1 Pemasaran	6
2.1.2 Citra Destinasi (<i>Destination image</i>)	7
2.1.3 <i>Experiential Marketing</i>	8
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.5 Kepuasan Konsumen	11
2.2 Penelitian Terdahulu	12
2.3 Kerangka Konseptual.....	13
2.4 Hipotesis Penelitian	14
2.4.1 Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Konsumen	14
2.4.2 Pengaruh <i>Experiential Marketing</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	14
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	14
BAB 3 : METODE PENELITIAN	
3.1 Identifikasi Variabel.....	15
3.2 Definisi Operasional Variabel.	15
3.3 Rancangan Penelitian.....	16
3.4 Jenis Dan Sumber Data.....	16
3.5 Populasi Dan Sampel.....	16
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	17

3.7 Skala Pengukuran Variabel.....	18
3.8 Metode Analisis Data	19
3.8.1 Uji Instrumen.....	19
3.8.2 Metode Analisis Regresi Linear Berganda	20
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	21
3.8.4 Uji Hipotesis.....	22
BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	23
4.2 Statistik Deskriptif.....	26
4.2.1 Deskriptif Karakteristik Responden.....	26
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	28
4.3.1 Deskripsi Citra Variabel Destinasi.....	28
4.3.2 Deskripsi Variabel <i>Experiential Marketing</i>	29
4.3.3. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	30
4.4 Uji Instrumen	31
4.4.1 Uji Validitas	31
4.4.2 Uji Reabilitas.....	32
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	33
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	34
4.6.1 Uji Multikolenaritas	34
4.6.2 Uji Heteroskedastisitas	35
4.7 Uji Hipotesis	36
4.7.1 Uji t	36
4.8 Pembahasan	37
4.8.1. Citra Destinasi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen	37
4.8.2 Experiential Marketing Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen.....	38
4.8.3. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen ..	39
BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN.....	

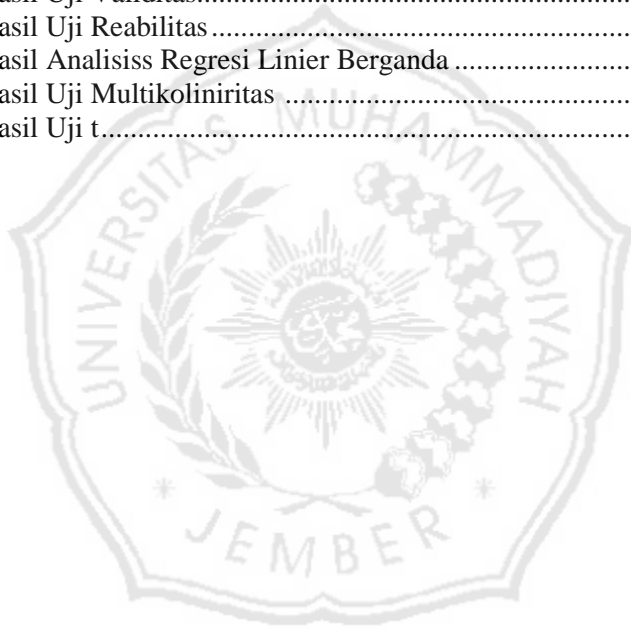
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3	Kerangka Konseptual	13
Gambar 4.1	Peta Wilayah Kabupaten Jember	23
Gambar 4.2	Peta Wiasata Tanjung Papuma Jember	24
Gambar 4.3	Fasilitas Yang Kurang Terawat	25
Gambar 4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	35



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Wisatawan Mancanegara Yang Datang Ke Jawa Timur	2
Tabel 1.1	Data Pengunjung Pantai Tanjung Papuma Jember	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4.1	Umur Responden	26
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden	27
Tabel 4.3	Intesitas Frekuensi Kunjungan.....	27
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Citra Destinasi.....	28
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Experiential Marketing	29
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	30
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	31
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 4.9	Hasil Uji Reabilitas	33
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	33
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikoliniritas	35
Tabel 4.13	Hasil Uji t.....	36



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner
- Lampiran 2 : Rekapitulasi Kuisisioner
- Lampiran 3 : Jawaban Responden
- Lampiran 4 : Uji Validitas
- Lampiran 5 : Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Uji Hipotesis
- Lampiran 8 : Rtabel
- Lampiran 9 : Dokumentasi

