

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAYA TARIK
WISATA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
BERKUNJUNG**

(Studi Pada Pengunjung Desa Wisata Lembah Asri Serang Di Kabupaten
Purbalingga)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

LARAS ANNISA SEKARNING TYAS

1902010121

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2023**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAYA TARIK
WISATA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
BERKUNJUNG**

(Studi Pada Pengunjung Desa Wisata Lembah Asri Serang Di Kabupaten
Purbalingga)



SKRIPSI

Oleh :

LARAS ANNISA SEKARNING TYAS

1902010121

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAYA TARIK
WISATA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
BERKUNJUNG**

(Studi Pada Pengunjung Desa Wisata Lembah Asri Serang
Di Kabupaten Purbalingga)



SKRIPSI

Oleh :

LARAS ANNISA SEKARNING TYAS

1902010121

Diperiksa dan dipersetujui oleh :
Pembimbing :



Herni Justiana Astuti., S.E., M.Si., Ph.D
NIK. 2160183

iii

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Laras Annisa Sekarning Tyas
Nim : 1902010121
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Daya Tarik Wisata dan Promosi Terhadap Keputusan Berkunjung (Studi Pada Pengunjung Desa Wisata Lembah Asri Serang di Kabupaten Purbalingga)**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M), Pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : HERNI JUSTIANA ASTUTI, S.E., M.Si., Ph.D. (.....)
Anggota 1 : TOTOK HARYANTO, S.E., M.M. (.....)
Anggota 2 : RESTU FRIDA UTAMI, S.E., M.Si (.....)

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 17 April 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si
NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Laras Annisa Sekarning Tyas
Nim : 1902010121
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar bukan hasil menjiplak dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelas dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 17 April 2023

Yang Menyatakan,



Laras Annisa Sekarning Tyas

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui”.

(Q.S Al-Baqarah : 216)

Jangan takut untuk terus melangkah kedepan dan jangan dengarkan omongan orang yang menyakitimu, karena masa depanmu berada ditanganmu bukan ditangan orang lain.

(Penulis)

“The best way to get started is ti quit talking and begin doing”

(Walt Disney)

“Cara untuk menjadi di depan adalah memulai sekarang. Jika memulai sekarang, tahun depan anda akan tahu banyakk hak yang sekarang tidak diketahui, dan anda tidak akan mengetahui masa depan jika anda menunggu-nunggu”.

(William Feather)

Hasbunaallahu Wa ni'mal Wakil

“Cukuplah Allah (menjadi penolong) bagi kami dan dia sebaik-baik pelindung”

(Q.S Al-Imran : 173)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim, Assalamu'alaikum Warahmatullahi

Wabarakatuh.

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan karuniannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Dengan penuh kerendahan hati, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis.

- ❖ Untuk kedua orang tua saya, Bapak Alm. Suratno dan Ibu Retno Lestari tercinta, sebagai tanda sayang, bakti, hormat dan terimakasih yang tidak terhingga atas kasih sayang yang telah diberikan dengan tulus, kerja keras, motivasi, dan doa yang telah diberikan selama ini.
- ❖ Kakak, dan adik tersayang saya Kharisma Risky Akhirul Ramadhani, Era Duwati dan Chantika Cahyaning Tyas, sebagai tanda terimakasih atas dukungan dan semangat selama ini.
- ❖ Untuk keluarga besar saya, terimakasih telah memberikan semangat dan dukungannya selama ini.
- ❖ Untuk orang spesial dimasa depan dan teman-teman saya, terimakasih atas doa dan kerjasamanya selama ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh.

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan karuniannya saya dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Sholawat dan salam selalu tercurah kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW, yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya.

Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs. Suyoto, M.Si.,Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D, selaku dosen pembimbing saya yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
5. Totok Haryanto, S.E., M.M, selaku dosen penguji 1 saya, yang telah memberikan berbagai pertanyaan dan saran untuk menguji kelayakan skripsi saya.

6. Restu Frida Utami, S.E., M.Si, selaku dosen penguji 2 saya, yang telah memberikan berbagai pertanyaan dan saran untuk menguji kelayakan skripsi saya.
7. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan ilmu pengetahuan dengan tulus tanpa pamrih selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
8. Untuk kedua orang tua saya, Bapak Alm. Suratno dan Ibu Retno Lestari tercinta, sebagai tanda sayang, bakti, hormat dan terimakasih yang tidak terhingga atas kasih sayang yang telah diberikan dengan tulus, kerja keras, motivasi, dan doa yang telah diberikan selama ini.
9. Kakak, dan adik tersayang saya Kharisma Risky Akhirul Ramadhani, Era Duwati dan Chantika Cahyaning Tyas, sebagai tanda terimakasih atas dukungan dan semangat selama ini.
10. Untuk keluarga besar saya, terimakasih telah memberikan semangat dan dukungannya selama ini.
11. Untuk orang spesial dimasa depan yang masih belum tahu siapa, terimakasih atas doa dan kerjasamanya selama ini, semoga kita dipertemukan diwaktu yang tepat.
12. Untuk sahabat saya Rahyau, Priska, Annisa, Amara, terimakasih telah memberikan telinga untuk saya berkeluh kesah, terimakasih juga atas dukungan yang diberikan selama ini.
13. Teman-teman seperjuangan Shalsa, Wulan, Ulwiya, Irvan, Tama, Hendri, Syifa, dan Filan yang telah berjuang Bersama dari awal pengerjaan skripsi sampai sidang skripsi, terimakasih atas segala saran dan motivasi yang telah diberikan.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu, Aamiin.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 17 April 2023

Penulis



Laras Annisa Sekarning Tyas



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Laras Annisa Sekarning Tyas
Nim : 1902010121
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive royal-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAYA TARIK WISATA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG (Studi Pada Pengunjung Desa Wisata Lembah Asri Serang di Kabupaten Purbalingga)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 17 April 2023
Yang menyatakan,



Laras Annisa Sekarning Tyas

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAYA TARIK
WISATA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG
(Studi Pada Pengunjung Desa Wisata Lembah Asri Serang di Kabupaten
Purbalingga)**

Laras Annisa Sekarning Tyas¹, Herni Justiana Astuti²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

1larasanisa3@gmail.com

2herni99@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, daya tarik wisata, dan promosi terhadap keputusan berkunjung pada pengunjung Desa Wisata Lembah Asri Serang Di Kabupaten Purbalingga. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner sebagai pengumpulan data. Sampel yang dipilih menggunakan *Purposive Sampling*. Berdasarkan kriteria yang diperoleh adalah 110 responden. Penelitian ini menggunakan alat uji SPSS, dengan metode penelitian yang digunakan yaitu, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis linear berganda, koefisien determinasi, uji F, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan berkunjung, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung, daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung, promosi tidak berpengaruh terhadap keputusan berkunjung.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Daya Traik Wisata, Promosi
dan Keputusan Berkunjung**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES, TOURISM
ATTRACTION, AND PROMOTION ON VISIT DECISIONS
(Study on Visitors to the Asri Serang Valley Tourism Village in Purbalingga
Regency)***

Laras Annisa Sekarning Tyas¹, Herni Justiana Astuti²

faculty of Economics and Business

Muhammadiyah University Purwokerto

1larasanisa3@gmail.com

2herni99@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of service quality, facilities, tourist attraction, and promotion on visiting decisions of visitors to the Lembah Asri Serang Tourism Village in Purbalingga Regency. This study used a questionnaire method as data collection. The selected sample uses purposive sampling. Based on the criteria obtained are 110 respondents. This study uses the SPSS test tool, with the research method used, namely, validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear analysis, coefficient of determination, F test, and t test. The results showed that service quality had a positive but not significant effect on visiting decisions, facilities had a positive and significant effect on visiting decisions, tourist attraction had a positive and significant effect on visiting decisions, promotion had no effect on visiting decisions.

Keywords: Quality of Service, Facilities, Tourist Attraction, Promotion and Visit Decision

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	12
C. PEMBATAAN MASALAH.....	13
D. TUJUAN PENELITIAN.....	13
E. MANFAAT PENELITIAN.....	14
BAB II TINJAUNA PUSTAKA.....	17
A. LANDASAN TEORI.....	17
1. Perilaku Konsumen.....	17
2. Keputusan Berkunjung.....	19
3. Kualitas Pelayanan.....	22
4. Fasilitas.....	25
5. Daya Tarik Wisata.....	26
6. Promosi.....	28

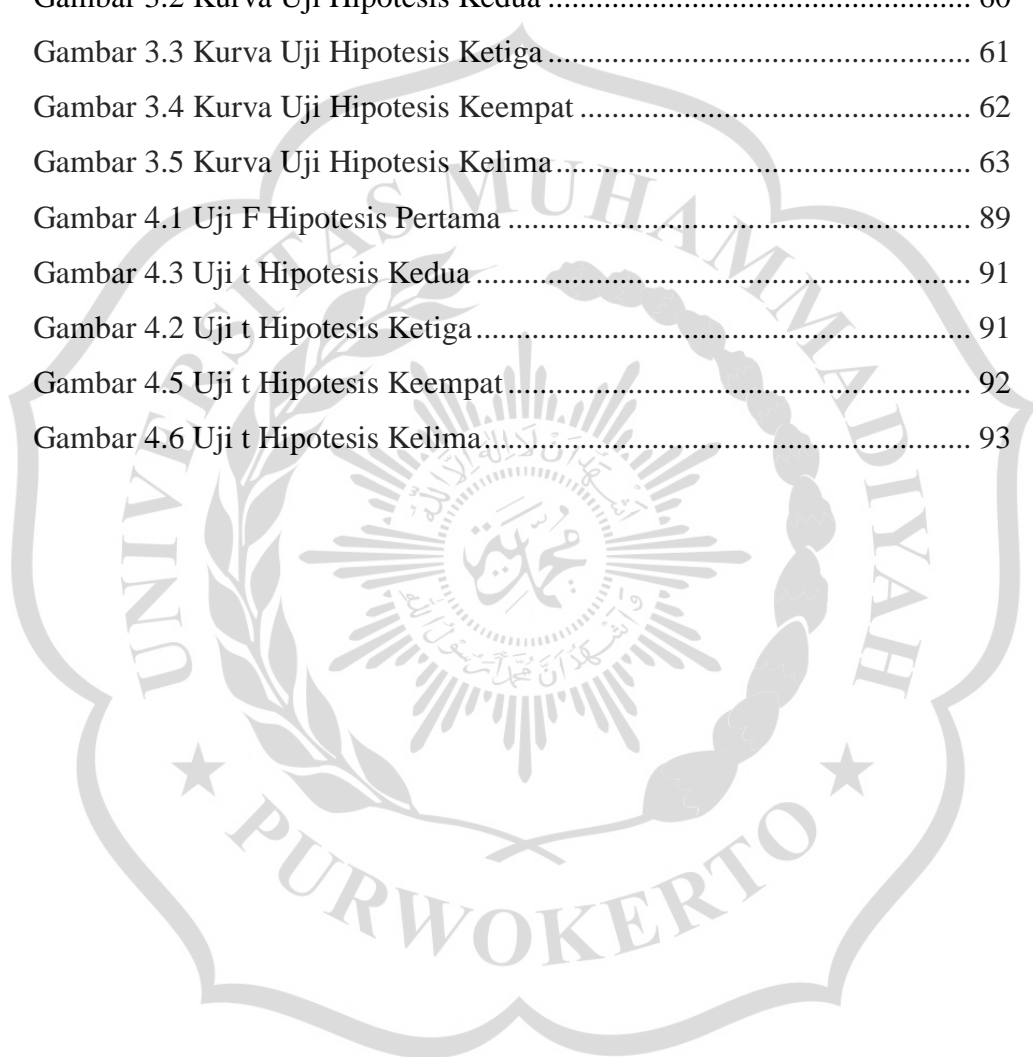
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
C. KERANGKA PEMIKIRAN.....	35
D. HIPOTESIS.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
A. JENIS PENELITIAN.....	42
B. POPULASI DAN SAMPEL.....	42
1. Populasi.....	42
2. Sampel.....	43
C. METODE PENGUMPULAN DATA.....	45
D. VARIABEL PENELITIAN.....	46
1. Variabel Bebas.....	46
2. Variabel Terikat.....	46
E. DEFINISI OPERASIONAL.....	47
F. METODE ANALISIS DATA.....	50
1. Analisis Statistis Deskriptif.....	50
2. Uji Instrumen.....	50
3. Uji Asumsi Klasik.....	52
4. Uji Regresi.....	55
5. Uji Kecocokan Model.....	56
6. Uji Hipotesis.....	59
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Hasil Penelitian.....	64
B. Deskripsi Responden.....	66
C. Analisis Statistik Deskriptif.....	70
BAB V PENUTUP.....	99
A. Simpulan.....	99
B. Keterbatasan dan Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan Di Kabupaten Purbalingga.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Wisatawan Di Kabupaten Purbalingga.....	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Definisi Operasional	48
Tabel 4.1 Penyebaran Kuesioner.....	66
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	67
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 4.3 Responden Pekerjaan.....	69
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1).....	70
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Fasilitas (X2)	72
Tabel 4.6 Analisis Uji Statistik Deskriptif Daya Tarik Wisata (X3)	73
Tabel 4.7 Analisis Uji Statistik Deskriptif Promosi (X4)	75
Tabel 4.8 analisis Uji Statistik Deskriptif Keputusan Berkunjung	76
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	78
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X2).....	79
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Daya Tarik Wisata (X3).....	79
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Promosi (X4).....	80
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Keputusan Berkunjung (Y)	80
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	81
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	82
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikoleniaritas.....	83
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	84
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Linear Berganda	85
Tabel 4.19 Hasil Uji Determinasi (Uji R^2).....	87
Tabel 4.20 Hasil Uji F.....	89
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Hipotesis	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 3.1 Kurva Uji Hipotesis Pertama.....	58
Gambar 3.2 Kurva Uji Hipotesis Kedua	60
Gambar 3.3 Kurva Uji Hipotesis Ketiga.....	61
Gambar 3.4 Kurva Uji Hipotesis Keempat	62
Gambar 3.5 Kurva Uji Hipotesis Kelima	63
Gambar 4.1 Uji F Hipotesis Pertama	89
Gambar 4.3 Uji t Hipotesis Kedua	91
Gambar 4.2 Uji t Hipotesis Ketiga.....	91
Gambar 4.5 Uji t Hipotesis Keempat.....	92
Gambar 4.6 Uji t Hipotesis Kelima.....	93



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	107
Lampiran 2 : Karakteristik Reponden	116
Lampiran 3 : Nilai Data dan Tabulasi.....	121
Lampiran 4 : Response Rate	122
Lampiran 5 : Hasil Analisis Statistik Deskriptif	137
Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas	139
Lampiran 7 : Hasil Uji Reliabilitas	144
Lampiran 8 : Hasil Uji Asumsi Klasik.....	146
Lampiran 9 : Analisis Linear Berganda	147
Lampiran 10 : Uji Kecocokan Model.....	148
Lampiran 11 : R Tabel	150
Lampiran 12 : t Tabel.....	152
Lampiran 13 : f Tabel.....	155
Lampiran 14 : Surat Lolos Turnitin	156
Lampiran 15 : Hasil Turnitin.....	157