

HALAMAN MOTTO

“Only you can change your life. Nobody else can do it for you”

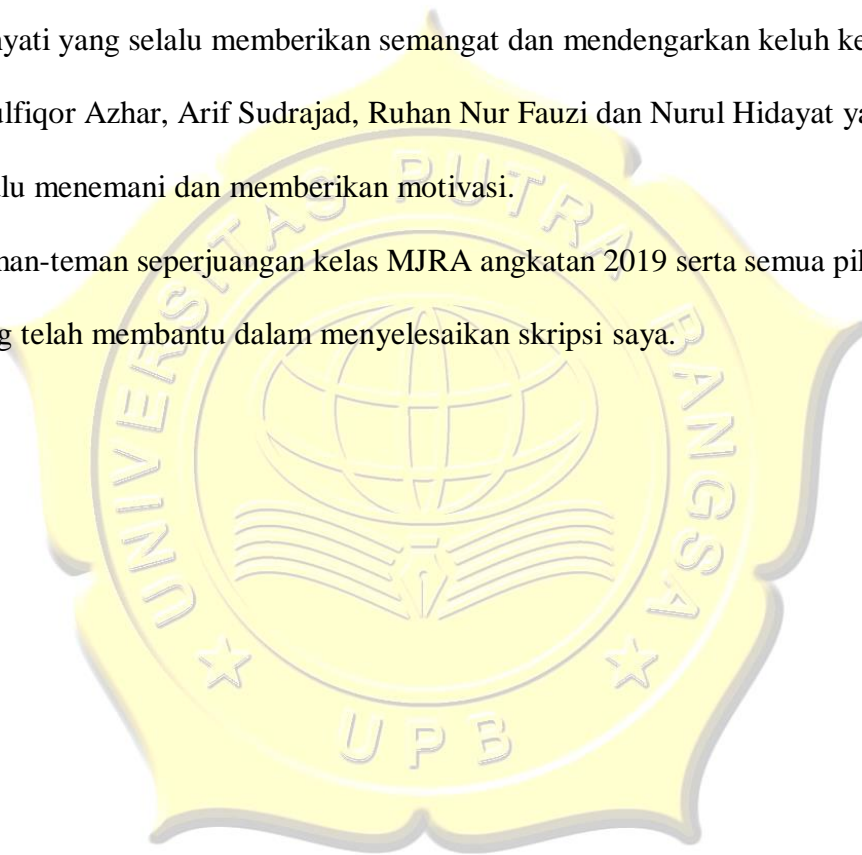
Orang lain gak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas terselesainya skripsi ini maka penulis mempersembahkan sebagai tanda terimakasih kepada:

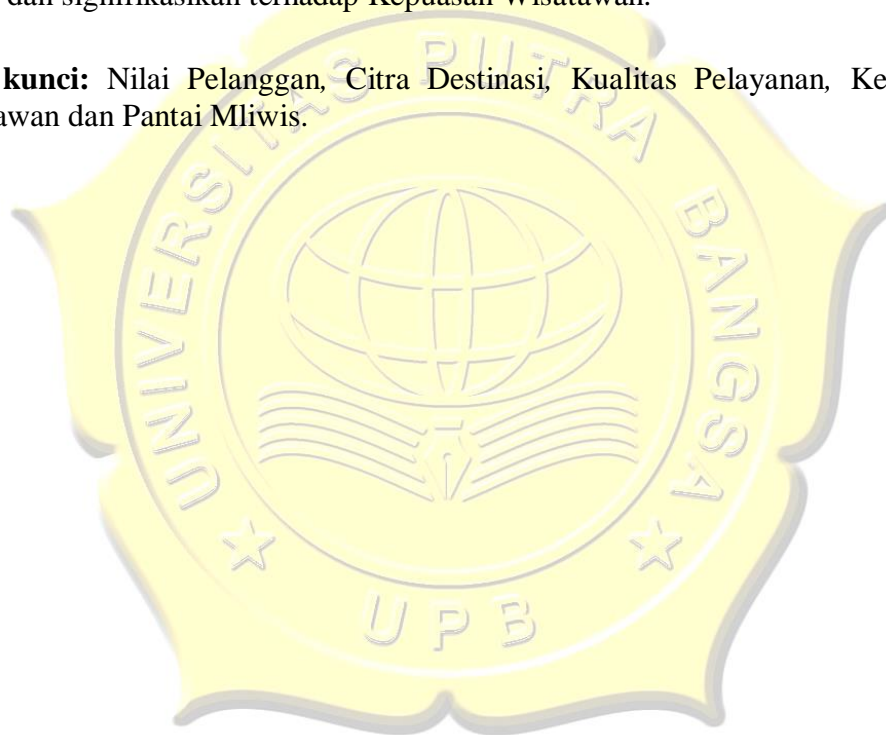
1. Kedua orang tua saya Bapak Matori dan Ibu Soleckhah atas doa dan membantu finansial saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Aris Dwi Sujianto yang selalu memberikan *support* kepada saya.
3. Cahyati yang selalu memberikan semangat dan mendengarkan keluh kesahku.
4. Dzulfiqor Azhar, Arif Sudrajad, Ruhan Nur Fauzi dan Nurul Hidayat yang selalu menemani dan memberikan motivasi.
5. Teman-teman seperjuangan kelas MJRA angkatan 2019 serta semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi saya.



ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti Pengaruh Nilai Pelanggan, Citra Destinasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Objek Wisata Pantai Mliwis. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Objek Wisata Pantai Mliwis di Kota Kebumen. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah uji instrumen validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi. Alat bantu pengolahan data menggunakan SPSS *for Windows version* 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Nilai Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan, (2) Citra Destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan, (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan, (4) Nilai Pelanggan, Citra Destinasi dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan.

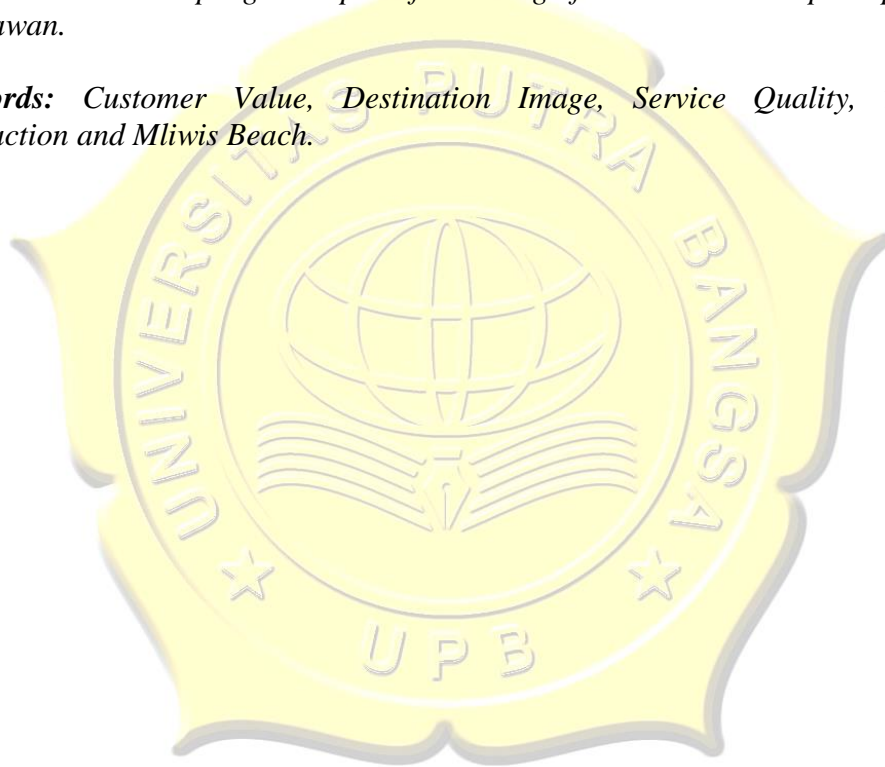
Kata kunci: Nilai Pelanggan, Citra Destinasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan dan Pantai Mliwis.



ABSTRACT

This study aims to examine the influence of customer value, destination image and service quality on tourist satisfaction at the Mliwis beach tourism object. The population in this study were visitors to the Mliwis Beach Tourism Object in Kebumen City. Data collection techniques using a questionnaire. Analysis of the data used is the validity and reliability test instrument, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis testing, and test the coefficient of determination. The data processing tool uses SPSS for Windows version 25.0. The results showed that: (1) Customer Value has a positive and significant effect on Tourist Satisfaction, (2) Destination Image has a positive and significant effect on Tourist Satisfaction, (3) Service Quality has a positive and significant effect on Tourist Satisfaction, (4) Nilai Pelanggan, Citra Destinasi dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan.

Keywords: *Customer Value, Destination Image, Service Quality, Tourist Satisfaction and Mliwis Beach.*



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dengan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Nilai Pelanggan, Citra Destinasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Objek Wisata Pantai Mliwis”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen.

Selama penyusunan skripsi ini penulis memperoleh bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. Rektor Universitas Putra Bangsa Kebumen.
2. Bapak Parmin, S.E., M.M. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen.
3. Bapak Dr. Sigit Wibawanto, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sampai terselesaikannya skripsi ini.
4. Segenap dosen dan civitas Akademik Universitas Putra Bangsa yang telah membantu dalam penyusunan skripsi.
5. Kedua orang tua Bapak Matori dan Ibu Soleckhah atas doa dan membantu finansial saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Masyarakat Kabupaten Kebumen yang telah bersedia menjadi responden, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

7. Semua rekan mahasiswa Universitas Putra Bangsa selaku teman seperjuangan.
8. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Semoga segala kebaikan, bantuan, bimbingan, motivasi serta amal yang telah diberikan pihak-pihak yang bersangkutan, akan mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap skripsi ini dapat menambah pustaka keilmuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kebumen, 17 April 2023

Penulis,



Ely Faridah
NIM: 195503669

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUT DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKSI	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Batasan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Manfaat Penelitian	12
BAB II	13
KAJIAN PUSTAKA	13
2.1. Tinjauan Teori	13
2.1.1 Kepuasan Wisatawan	13
2.1.2 Nilai Pelanggan	18
2.1.3 Citra Destinasi	20
2.1.4 Kualitas Pelayanan	23

2.2	Penelitian Terdahulu	27
2.3	Hubungan Antar Variabel	34
2.4	Model Empiris	37
2.5	Hipotesis.....	37
BAB III.....		39
METODE PENELITIAN.....		39
3.1	Objek dan Subyek Penelitian	39
3.1.1	Objek Penelitian	39
3.1.2	Subyek Penelitian	39
3.1.3	Variabel Penelitian	39
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	40
3.3	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	43
3.4	Data dan Teknik Pengumpulan Data	45
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian.....	47
3.6	Teknik Analisis.....	49
BAB IV		60
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		60
4.1	Deskripsi Objek Penelitian (Pantai Mliwis).....	60
4.2	Analisis Deskriptif.....	61
4.3	Analisis Statistik	64
4.4	Pembahasan.....	79
BAB V.....		83
KESIMPULAN		83
5.1	Simpulan	83
5.2	Keterbatasan	84
5.3	Implikasi.....	84
5.3.1	Implikasi Praktis	84
5.3.2	Implikasi Teoritis.....	86
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Observasi Kepuasan Wisatawan.....	5
Tabel I- 2 Observasi yang mempengaruhi Kepuasan Wisatawan	5
Tabel II- 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	32
Tabel III- 1 Indikator Kepuasan Wisatawan Pada Kuesioner	41
Tabel III- 2 Indikator Nilai Pelanggan Pada Kuesioner.....	41
Tabel III- 3 Indikator Citra Destinasi Pada Kuesioner	42
Tabel III- 4 Indikator Kualitas Pelayanan Pada Kuesioner.....	43
Tabel IV- 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel IV- 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel IV- 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	62
Tabel IV- 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	63
Tabel IV- 5 Uji Validitas Variabel Nilai Pelanggan.....	65
Tabel IV- 6 Uji Validitas Variabel Citra Destinasi	66
Tabel IV- 7 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	66
Tabel IV- 8 Uji Validitas Variabel Kepuasan Wisatawan	67
Tabel IV- 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel IV- 10 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	69
Tabel IV- 11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	70
Tabel IV- 12 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	71
Tabel IV- 13 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	72
Tabel IV- 14 Hasil Uji Parsial	75
Tabel IV- 15 Hasil Uji Simultan.....	77

Tabel IV- 16 Hasil Uji Determinasi..... 78



DAFTAR GAMBAR

Gambar II- 1 Model Empiris	37
----------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Data Tabulasi Kuesioner
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Reabilitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8 : Hasil Hipotesis
- Lampiran 9 : Tabel r
- Lampiran 10 : Tabel t
- Lampiran 11 : Tabel F
- Lampiran 12 : Kartu Konsultasi Skripsi
- Lampiran 13 : Kartu Peserta Seminar

