

HALAMAN MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(Q.S Al Insyirah:5)

“Jangan menyerah hanya karena satu hal buruk. Terus melangkah karena hidupmu tidak akan berakhir disini.”

-Na Jaemin-

“Memang tidak -selalu mudah, tapi itulah hidup.
Jadilah kuat karena ada hari-hari yang lebih baik.”

-Mark Lee-



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesabaran, kekuatan, dan kelancaran kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini dipersembahkan kepada pihak-pihak yang telah mendukung dan memotivasi penulis:

1. Kedua orang tua tersayang. Dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis, dua orang yang selalu mengusahakan kebahagiaan putrinya ini. Terima kasih penulis sampaikan atas segala pengorbanan dan kasih sayang tanpa batas yang tak lekang oleh waktu. Terima kasih telah senantiasa mendoakan, mengusahakan dan memberikan dukungan baik secara moral maupun material, serta selalu memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan putri-putrinya. Semoga rahmat dan keberkahan Allah SWT selalu mengiringi langkah mama bapa, dan selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan.
2. Adikku tersayang, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini. Terima kasih karena selalu memberikan dukungan meski mungkin tak selalu diucapkan lewat kata.
3. Dosen pembimbing Bapak Kabul Trifiyanto, S.E.,M.B.A, terima kasih telah membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Sahabatku tersayang yang telah bersama sejak SMP hingga saat ini, Erika Safitri Lestari. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis. Satu SMP, satu SMA, satu kampus, satu jurusan, rasanya bukan sekedar kebetulan, tapi bagian dari rencana indah yang Tuhan tulis. Terima

kasih telah menjadi tempat berbagi lelah, tawa, cerita, dan air mata. Terima kasih telah percaya, mendukung, dan tetap ada bahkan saat diri ini tidak percaya pada dirinya sendiri. Semoga persahabatan ini tak lekang oleh waktu.

5. Teruntuk nisa, dan umi sahabat yang selalu saling mendukung dan selalu ada memberi semangat untuk penulis, terimakasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis. dan teruntuk nurul, alfiah, dan intan, yang selalu kebersamai penulis selama masa kuliah. Dalam proses penyusunan skripsi ini, terima kasih karena saling menguatkan, membantu, dan menyemangati satu sama lain. Kehadiran kalian menjadi bagian penting dalam menyelesaikan perjalanan akademik ini.
6. Untuk semua member EXO dan NCT Dream, terima kasih telah menjadi sumber semangat lewat musik, konten yang menghibur dan pesan-pesan yang kalian sampaikan kepada penggemar. Terima kasih khususnya untuk Na Jaemin atas kehadiranmu secara tidak langsung telah menjadi *moodboster* di hari-hari penulis. Terima kasih sudah hadir sebagai sosok yang menyenangkan, menyemangati, dan tanpa sadar ikut menemani perjalanan skripsi ini.
7. Terakhir tidak lupa, kepada diri saya sendiri, terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih sudah berani bangkit setiap kali ingin menyerah dan tidak percaya pada diri sendiri. Semoga ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik dan semoga kedepannya bisa lebih percaya dan menghargai diri sendiri.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *servicescape* dan aksesibilitas terhadap minat berkunjung ulang dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada pengunjung obyek wisata Sagara View Of Karangbolong. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung yang pernah berkunjung minimal satu kali kunjungan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, analisis korelasi, dan analisis jalur dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *servicescape* dan aksesibilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan dan minat berkunjung ulang. Kepuasan berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang. Kepuasan mampu memediasi hubungan *servicescape* terhadap minat berkunjung ulang, akan tetapi Kepuasan tidak dapat memediasi hubungan aksesibilitas terhadap minat berkunjung ulang.

Kata kunci: *servicescape*, aksesibilitas, minat berkunjung ulang, kepuasan



ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of servicescape and accessibility on revisit interest with satisfaction as an intervening variable on visitors to the Sagara View Of Karangbolong tourist attraction. The sample in this study were visitors who had visited at least once. The data collection technique used a questionnaire. Sampling used a non-probability sampling technique with a purposive sampling method. Data analysis used validity tests, reliability tests, classical assumption tests, hypothesis tests, correlation analysis, and path analysis with the help of the SPSS program. The results of this study indicate that servicescape and accessibility partially affect satisfaction and revisit interest. Satisfaction affects revisit interest. Satisfaction is able to mediate the relationship between servicescape and revisit interest, but satisfaction cannot mediate the relationship between accessibility and revisit interest.

Keyword: *servicescape, accessibility, revisit intention, visitor satisfaction*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH *SERVICESCAPE* DAN AKSESIBILITAS TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pengunjung Obyek Wisata Sagara View Of Karangbolong)”. Skripsi ini disusun untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen (S-1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen.

Skripsi ini merupakan tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat selama berada di bangku kuliah dengan realita kehidupan nyata khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantun beberapa literature. Namun penulis sadar bahwa dalam penulisan skripsi masih terdapat banyak kekurangan yang masih perlu banyak perbaikan, itu semua dikarenakan masih sedikitnya ilmu pengetahuan yang ada pada diri penulis dan oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan karya penulis dimasa yang akan datang.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang selalu memberikan bantuan baik fisik maupun motivasi serta dorongan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Kabul Trifiyanto, S.E.,M.B.A selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta, yang selalu mendoakan, memotivasi, dan mendukung setiap langkah putrinya.
3. Segenap dosen dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah memberikan ilmu serta pengalaman berharga selama masa studi.
4. Semua responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi angket sebagai jawaban atas pertanyaan dari kuesioner yang telah diberikan.
5. Teman seperjuangan yang saling menyemangati dan saling membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang baik kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kebumen, 15 Juni 2025

Penulis



Amelia Wulandari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKSI	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Batasan Masalah.....	14
1.4. Tujuan Penelitian.....	17
1.5. Manfaat Penelitian.....	17
BAB II.....	19
KAJIAN PUSTAKA.....	19

2.1. Tinjauan Teori	19
2.1.1. Minat Berkunjung Ulang.....	19
2.1.2. Kepuasan Pengunjung	25
2.1.3. <i>Servicescape</i>	29
2.1.4. Aksesibilitas	34
2.2. Penelitian Terdahulu	38
2.3. Hubungan Antar Variabel	49
2.4. Model Empiris.....	56
2.5. Hipotesis.....	56
BAB III	58
METODE PENELITIAN.....	58
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	58
3.2. Variabel Penelitian.....	58
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	59
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	63
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.6. Populasi dan Sampel	67
3.7. Teknik Analisis	69
BAB IV	86
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	86
4.1. Analisis Deskriptif.....	86
4.2. Analisis Statistik.....	91
4.3. Pembahasan.....	113
BAB V.....	120
SIMPULAN	120

5.1. Simpulan.....	120
5.2. Keterbatasan.....	121
5.3. Implikasi.....	123
5.3.1. Implikasi Praktis.....	123
5.3.2. Implikasi Teoritis	126
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN.....	138



DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Hasil Pra Survey yang mempengaruhi Minat berkunjung Ulang	9
Tabel II- 1 Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu	46
Tabel III- 1 Indikator Dan Distribusi Kuesioner Minat Berkunjung Ulang.....	60
Tabel III- 2 Indikator Dan Distribusi Kuesioner Kepuasan	61
Tabel III- 3 Indikator Dan Distribusi Kuesioner Servicescape	62
Tabel III- 4 Indikator dan Distribusi Kuesioner Aksesibilitas	63
Tabel IV- 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	87
Tabel IV- 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	88
Tabel IV- 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	89
Tabel IV- 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	90
Tabel IV- 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berlibur Satu Bulan	90
Tabel IV- 6 Uji Validitas Variabel <i>Servicescape</i>	92
Tabel IV- 7 Uji Validitas Variabel Aksesibilitas	92
Tabel IV- 8 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung	93
Tabel IV- 9 Uji Validitas Variabel Minat Berkunjung Ulang.....	94
Tabel IV- 10 Hasil Uji Reliabilitas	94
Tabel IV- 11 Hasil Uji Multikolinieritas Substruktural 1	95
Tabel IV- 12 Hasil Uji Multikolinieritas Substruktural 2	96
Tabel IV- 13 Hasil Uji Heterokedastisitas Substruktural 1.....	97
Tabel IV- 14 Hasil Uji Heterokedastisitas Substruktural 2.....	98
Tabel IV- 15 Hasil Uji Normalitas Substruktural 1	99

Tabel IV- 16 Hasil Uji Normalitas Substruktural 2	100
Tabel IV- 17 Hasil Uji Parsial (Uji t) Sustruktural 1	101
Tabel IV- 18 Hasil Uji Parsial (Uji t) Sustruktural 2	102
Tabel IV- 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi Sustruktural 1	104
Tabel IV- 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi Sustruktural 1	104
Tabel IV- 21 Hasil Analisis Korelasi	105
Tabel IV- 22 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural 1	106
Tabel IV- 23 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural 2	107



DAFTAR GAMBAR

Gambar II- 1 Model Empiris.....	56
Gambar IV- 1 Diagram Jalur.....	111



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian	139
Lampiran II Data Responden	144
Lampiran III Tabulasi Data Kuesioner	145
Lampiran IV Hasil Uji Validitas	152
Lampiran V Hasil Uji Reliabilitas.....	155
Lampiran VI Hasil Uji Asumsi Klasik.....	156
Lampiran VII Hasil Uji Hipotesis	159
Lampiran VIII Hasil Analisis Korelasi	160
Lampiran IX Hasil Analisis Jalur.....	161
Lampiran X Hasil Uji Sobel.....	162
Lampiran XI Tabel r.....	163
Lampiran XII Tabel t	166
Lampiran XIII Kartu Konsultasi Skripsi.....	169
Lampiran XIV Kartu Seminar Proposal.....	170