

**SKRIPSI**  
**PENGARUH DAYA TARIK DAN KUALITAS PELAYANAN PEMANDU**  
**WISATA TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG**  
**DI MUSEUM BENTENG VREDEBURG**  
**YOGYAKARTA**



Oleh  
**SHELLA NADIA ANDANSARI**  
NO. MHS: 415100361

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA**  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**  
2022

**SKRIPSI**  
**PENGARUH DAYA TARIK DAN KUALITAS PELAYANAN PEMANDU**  
**WISATA TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG**  
**DI MUSEUM BENTENG VREDEBURG**  
**YOGYAKARTA**



**Guna Memenuhi Syarat Memperoleh**  
**Derajat Sarjana Terapan**

**Oleh**  
**SHELLA NADIA ANDANSARI**  
**NO. MHS: 415100361**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA**  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**  
**2022**

PENGARUH DAYA TARIK DAN KUALITAS PELAYANAN PEMANDU  
WISATA TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG  
DI MUSEUM BENTENG VREDEBURG  
YOGYAKARTA



Oleh:

SHELLA NADIA ANDANSARI


NO. ME.S: 415100361

Telah disetujui oleh:

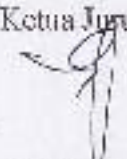
Pembimbing I

  
Drs. Santosa, M.M.  
NIDN: 0519045901

Pembimbing II

  
Yudi Setiaji, S.H., M.M.  
NIDN: 0508066401

Mengetahui  
Ketua Jurusan

  
Yudi Setiaji, S.H., M.M.  
NIDN: 0508066401

**BERITA ACARA UJIAN  
SKRIPSI  
PENGARUH DAYA TARIK DAN KUALITAS PELAYANAN PEMANDU  
WISATA TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG  
DI MUSEUM BENTENG VREDEBURG  
YOGYAKARTA**



Oleh:

**SHELLA NADIA ANDANSARI**

NO. MHS: 415100361

Telah Dipertahankan di Depan Penguji dan Dinyatakan Lulus

Pada Tanggal

**8 Juni 2022**

**TIM PENGUJI**

Dosen Penguji : Arif Dwi Saputra, S.S., M.M.

NIDN: 0525047001

Dosen Pembimbing I : Drs. Santosa, M.M.

NIDN: 0519045901

Dosen Pembimbing II : Yudi Setiaji, S.H., M.M.

NIDN: 0508066401

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Tarbiyah dan Keguruan AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, M.M.

NIDN: 0550125001

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Shella Nadia Ancansari  
NIM : 415100361  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : PENGARUH DAYA TARIK DAN KUALITAS  
PELAYANAN PEMANDU WISATA TERHADAP  
KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI MUSEUM BENTENG  
VREDEBURG YOGYAKARTA

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat sarjana sejauh yang saya ketahui bukan merupakan duplikasi dari skripsi yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan yang semuanya telah saya cantumkan sumbernya di dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Juni 2021

Yang menyatakan,



Shella Nadia Ancansari

## **MOTTO**

*It does not matter how slowly you go so as long as you do not stop.*

**(Confucius)**

*You must tell yourself, “no matter how hard it is, or how hard it gets, I’m going to  
make it”*

**(Les Brown)**

Teruslah bermimpi, teruslah bermimpi, bermimpilah selama engkau dapat  
bermimpi! Bila tiada bermimpi, apakah jadinya hidup! Kehidupan yang  
sebenarnya kejam.

**(RA Kartini)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya berterimakasih banyak untuk semuanya yang telah senantiasa menemani, mendoakan, mendukung dan membantu saya dalam bentuk apapun dari awal sampai pada saat ini, hingga akhirnya saya dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi saya. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Keluarga dan teman-teman saya yang senantiasa mendoakan, menyemangati, dan mendukung saya selama masa perkuliahan dan proses pembuatan skripsi ini
2. Seluruh dosen dan karyawan kampus AMPTA tanpa terkecuali yang selama ini telah sabar mengajari, membantu, dan menyemangati saya
3. Futry, Hervi, Della, Opi, Rita, Tiko, dan seluruh teman-teman kampus AMPTA saya tanpa terkecuali yang selalu menyemangati, mendukung dan memberi saya saran
4. Nour, Fazi, Angeline, dan seluruh anggota grup percakapan *WhatsApp* yang selalu mendukung saya walau terpisah jarak yang jauh
5. Mas Singgih, Ko Beki, dan seluruh anggota *event organizer* Javapro yang telah dengan sabar membantu dan membimbing saya selama masa OJT
6. Pak Radix, Pak Doni, dan seluruh anggota biro perjalanan PT Mitra Persada Travelindo yang telah dengan sabar membantu dan membimbing saya selama masa OJT
7. BTS selaku grup yang saya idolakan dan orang-orang yang selalu memotivasi saya untuk terus maju ke depan

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan karunia-Nya sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan proses penulisan skripsi dengan baik sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada program studi Usaha Perjalanan Wisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah turut berperan secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya yang paling tulus kepada:

1. Bapak Drs. Santosa, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, memberi arahan, dan selalu mengingatkan selama proses penulisan skripsi.
2. Bapak Yudi Setiaji, S.H., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar membimbing dan memberi saran selama proses penulisan skripsi.
3. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S., M.M. selaku Dosen Penguji Utama yang telah meluangkan waktu untuk menguji skripsi penulis dan memberikan saran dan masukan guna melengkapi penulisan skripsi.
4. Pengelola Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Museum Benteng Vredeburg



5. Para pengunjung di Museum Benteng Vredeburg yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat penulis terima dengan senang hati.

Yogyakarta, Juni 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	3
C. BATASAN MASALAH.....	3
D. TUJUAN PENELITIAN.....	3
E. MANFAAT PENELITIAN.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS</b>	
A. LANDASAN TEORI	
1. Wisatawan.....	5
2. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan.....	6
3. Konsep Dasar Keputusan Berkunjung.....	7
4. Konsep Dasar Daya Tarik.....	13
B. KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIK.....	16
C. PENELITIAN TERDAHULU.....	17
D. HIPOTESIS.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. JENIS PENELITIAN.....	21
B. LOKASI PENELITIAN.....	21

C. POPULASI DAN SAMPEL	
1. Populasi.....	22
2. Sampel.....	22
D. VARIABEL, DEFINISI KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL, DAN INDIKATOR.....	23
E. METODE PENGUMPULAN DATA	
1. Skala Pengukuran.....	27
2. Jenis Instrumen.....	27
3. Uji Kelayakan Instrumen.....	28
F. METODE ANALISIS DATA	
1. Uji Kelayakan Variabel.....	31
2. Jenis Analisis.....	33
3. Uji Hipotesis.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	
1. Sejarah Singkat.....	38
2. Struktur Organisasi.....	39
B. UJI KELAYAKAN INSTRUMEN	
1. Uji Validitas.....	40
2. Uji Reliabilitas.....	41
3. Karakteristik Responden.....	42
C. UJI KELAYAKAN VARIABEL	
1. Uji Normalitas.....	44
2. Uji Heteroskedastisitas.....	45
D. HASIL ANALISIS DATA	
1. Analisis Regresi Berganda.....	46
2. Uji F (Simultan).....	47
3. Uji Determinasi $R^2$ .....	48
4. Uji T (Parsial).....	49
E. PEMBAHASAN	

1. Pengaruh Daya Tarik terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan.....	50
2. Pengaruh Kualitas Pemandu Wisata terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan.....	51
3. Pengaruh Daya Tarik dan Kualitas Pemandu Wisata terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan.....	51
F. KETERBATASAN PENELITIAN.....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. KESIMPULAN.....	53
B. SARAN.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>57</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.2 Variabel, Definisi Konsep, Definisi Operasional, dan Indikator.....	23
Tabel 3.3 Skala Pengukuran.....	27
Tabel 4.4 Uji Validitas.....	40
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.7 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.8 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.9 Karakteristik Berdasarkan Domisili.....	44
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	45
Tabel 4.11 Uji Heteroskedastisitas.....	45
Tabel 4.12 Analisis Regresi Berganda.....	46
Tabel 4.13 Uji F.....	47
Tabel 4.14 Uji Determinasi $R^2$ .....	48
Tabel 4.15 Uji T.....	49

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritik.....	17
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	39
Gambar 4.3 Struktur Organisasi.....	40

## ABSTRAK

Benteng Vredeburg merupakan sebuah bangunan peninggalan Belanda yang memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan lahirnya kota Yogyakarta yang dibangun tahun 1760 atas perintah Sultan Hamengku Buwono I dan permintaan pihak pemerintah Belanda sebagai bentuk manifestasi perdamaian antara pihak Belanda dan Keraton. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh daya tarik terhadap keputusan berkunjung wisatawan. (2) Pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata terhadap keputusan berkunjung wisatawan. (3) Pengaruh daya tarik dan kualitas pelayanan pemandu wisata terhadap keputusan berkunjung wisatawan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Instrumen yang digunakan adalah daya tarik yaitu X1, kualitas yaitu X2, dan keputusan berkunjung wisatawan yaitu Y. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang yang sudah pernah datang ke Benteng Vredeburg. Alat analisis data yang digunakan adalah uji normalitas, uji validitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, uji T, uji F, dan uji determinasi R.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Variabel independen daya tarik secara signifikan berpengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan di Museum Benteng Vredeburg, terlihat dari hasil T hitung yang lebih besar dari T tabel sebesar  $2,514 > 1,664$  dengan nilai signifikansi sebesar 0,05. (2) Variabel independen kualitas secara signifikan berpengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan di Museum Benteng Vredeburg, terlihat dari hasil T hitung yang lebih besar dari T tabel sebesar  $3,487 > 1,664$  dengan nilai signifikansi sebesar 0,05. (3) Variabel daya tarik dan kualitas secara simultan berpengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan di Museum Benteng Vredeburg, terlihat dari hasil F hitung yang lebih besar dari F tabel sebesar  $30,491 > 3,09$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$ . (4) Menurut hasil uji determinasi R, variabel daya tarik dan kualitas berpengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan di Museum Benteng Vredeburg sebesar 0,386 atau 38,6%.

*Kata kunci: Daya Tarik, Kualitas, Keputusan Berkunjung, Wisatawan, Yogyakarta*

## **ABSTRACT**

*Vredeburg Fort is a heritage building that has a close connection to the birth of the city of Yogyakarta. It was built in 1760 by the order of Sultan Hamengku Buwono I and the Netherlands' official representatives as the manifestation of peace between both sides. The research was conducted to discover (1) the effect of tourist attraction on tourist decision to visit. (2) The effect of tour guide services quality on tourist decision to visit. (3) The effect of tourist attraction and tour guide services quality on tourist decision to visit.*

*The type of research used in this research is quantitative research. The instruments used are tourist attraction for X1, service quality for X2, and decision to visit for Y. The methods used for collecting data is questionnaire with the samples of 100 people who have been to Vredeburg Fort. The data analysis tool used are normality test, validity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis, T test, F test, and R determination test.*

*The results of the research show that (1) the independent variable tourist attraction has significant effects on tourist decision to visit, the result shows that T test has bigger value than T table or  $2,514 > 1,664$  with the significance value of 0,05. (2) The independent variable quality has significant effects on tourist decision to visit, the result shows that T test has bigger value than T table or  $3,487 > 1,664$  with the significance value of 0,05. (3) The tourist attraction and quality variables simultaneously have effects on tourist decision to visit the Vredeburg Fort, the result shows that F test has bigger value than F table or  $30,491 > 3,09$  with the significance value of  $0,00 < 0,05$ . (4) According to the result of R determination test, the tourist attraction and quality variables have effects on the decision to visit Vredeburg Fort by 0,386 or 38,6%.*

*Keywords: Tourist Attraction, Quality, Decision to Visit, Tourist, Yogyakarta*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Industri pariwisata merupakan salah satu industri terbesar dan merupakan sektor jasa dengan tingkat pertumbuhan paling pesat di dunia saat ini. bersama dengan industri teknologi dan informasi, industri pariwisata diperkirakan menjadi penggerak utama perekonomian abad 21 (Shanty, 2011).

Negara Indonesia sendiri tidak dapat dipungkiri bahwa pariwisata merupakan salah satu sektor terpenting bagi perkembangan perekonomian bangsa. Sektor pariwisata sendiri merupakan salah satu penyumbang devisa terbesar di Indonesia dan menjadi sektor unggulan terbesar nasional. Banyaknya objek wisata yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia menjadi salah satu faktor pendukung pesatnya perkembangan sektor pariwisata di Indonesia, beberapa objek unggulan adalah objek wisata alam, budaya, dan sejarah. Salah satu kota favorit wisatawan yang memiliki destinasi objek-objek yang disebutkan sebelumnya adalah Yogyakarta.

Yogyakarta dikenal sebagai kota yang memiliki potensi akan berbagai wisata yang terdapat di kota tersebut. Yogyakarta memiliki berbagai destinasi wisata diantaranya wisata alam yang terdiri dari Gunung Merapi, Goa Pindul, Pantai Parangtritis, destinasi wisata buatan yang terdiri dari candi-candi dan museum. Salah satu museum yang digemari dan sering dikunjungi karena sejarahnya adalah Museum Benteng Vredeburg.

Benteng Vredeburg merupakan sebuah bangunan peninggalan Belanda yang memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan lahirnya kota Yogyakarta yang dibangun tahun 1760 atas permintaan Sultan Hamengku Buwono I. Benteng ini sebelumnya dinamai Benteng Rustenburg yang berarti Benteng Peristirahatan. Karena beberapa kesepakatan, benteng ini menjadi benteng yang kita kenal saat ini.

Museum ini menawarkan daya tarik yang berupa bangunan-bangunan Belanda dan sejarahnya yang erat kaitannya dengan terciptanya Yogyakarta, dan juga lokasi yang mudah dijangkau dengan berbagai kendaraan. Museum ini juga memiliki kualitas pelayanan yang mumpuni, yaitu tersedianya pemandu wisata yang bersedia menemani dan menjelaskan sejarahnya selama berada di museum tersebut.

Namun dengan sejarah, keunikan, dan fasilitas pelayanan yang ditawarkan oleh museum ini, kunjungan wisatawan di museum ini masih relatif rendah dibandingkan dengan destinasi wisata lain seperti Keraton Yogyakarta, Candi Prambanan, dan lain-lain. Tetapi di awal tahun 2020 pihak museum telah mengakumulasi jumlah kunjungan wisatawan tahun 2019 yaitu sejumlah 471.638 wisatawan. Hal ini merupakan kabar gembira bagi pihak museum mengingat jumlah wisatawan yang berkunjung telah meningkat sebanyak 16.309 wisatawan dibanding dengan tahun 2017 (Vredeburg, 2020).

Maka dari latar belakang yang dikemukakan, maka perlu dilakukan analisis mengenai “Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan Pemandu

Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan di Museum Benteng Vredeburg”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis ingin mengetahui:

1. Apakah ada pengaruh daya tarik wisata terhadap keputusan wisatawan untuk berkunjung ke Museum Benteng Vredeburg?
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata terhadap keputusan wisatawan untuk berkunjung ke Museum Benteng Vredeburg?

## **C. Batasan Masalah**

Supaya bahasan permasalahan yang akan diteliti lebih terarah dan tidak meluas, maka penulis memberikan batasan masalah untuk daya tarik wisata yaitu 3A yang terdiri oleh Atraksi, Amenitas dan, Aksesibilitas. Dan untuk kualitas pelayanan batasan masalahnya yaitu RATER yang terdiri oleh *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness*.

## **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh daya tarik wisata terhadap keputusan wisatawan untuk berkunjung ke Museum Benteng Vredeburg
2. Adanya pengaruh kualitas pelayanan pemandu wisata terhadap keputusan wisatawan untuk berkunjung ke Museum Benteng Vredeburg

## **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian yang penulis buat yaitu:

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi karya tulis ilmiah dan dapat dimanfaatkan menjadi acuan sebagai penelitian terdahulu bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian.

### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman praktik atas apa yang telah dipelajari dan di dapat selama di bangku kuliah, dan juga diharapkan dapat bermanfaat bagi pengelola sebagai masukan dan pertimbangan dalam menyikapi masalah yang dihadapi.