

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK WISATA DAN PROMOSI TERHADAP  
KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI DESTINASI TAMANSARI  
YOGYAKARTA**



**Oleh:**

**MARIA ANJELIA MAGDALENA SELU**

**517100742**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2022**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK WISATA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI DESTINASI TAMANSARI  
YOGYAKARTA**



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Derajat Sarjana Pariwisata Di  
Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta**

**Oleh**

**MARIA ANJELIA MAGDALENA SELU**

**517100742**

**PROGRAM STUDI PARIWISATA**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2022**

HALAMAN PENGESAHAN  
PENGARUH KUALITAS PRODUK WISATA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI DESTINASI  
TAMANSARI YOGYAKARTA



Oleh:  
MARIA ANJELIA MAGDALENA SELU  
517100742

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Dr. Santosa, MM.

NIDN. 0519045901

Pembimbing II

Dra. Heni Susilawati, MM

NIDN. 0505026202

Mengetahui,

Ketua Jurusan

Arif Dwi Saputra, S.S., M.M

NIDN. 0525047001

**BERITA ACARA UJIAN  
PENGARUH KUALITAS PRODUK WISATA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI DESTINASI TAMANSARI  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Disusun Oleh :**

**Maria Anjelia Magdalena Selu**

**NIM 517100742**

**Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Dan**

**Dinyatakan LULUS**

**Pada Tanggal 04 Juli 2023**

**TIM PENGUJI**

**Ar** Penguji Utama : **Yudi Setiaji, S.H.,M.M**

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

Dosen Pembimbing II : **Dra. Heni Susilawati, M.M**

*[Handwritten signatures of the examiners]*

**Mengetahui**

**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA**



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maria Anjelia Magdalena Selu  
NIM : 517100742  
Tempat, Tanggal Lahir : Waingapu, 21 Maret 1999  
Program Studi : SI Pariwisata  
Judul : Pengaruh Kualitas Produk Wisata dan Promosi Terhadap Keputusan Pengunjung Di Destinasi Tamansari Yogyakarta.

Yogyakarta, 12 Juni 2023



Maria Anjelia M. Selu

NIM 517100742

## **MOTTO**

“Hendaklah kamu selalu rendah hati, lemah lembut dan sabar. Tunjukkanlah kasihmu dalam hal saling membantu.”

(Efesus 4:2)

*“Let’s walk slowly, enjoy every step of the journey”*

(Mark Lee NCT)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan atas dukungan serta doa dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia penulis ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria, karena atas izin dan karuanianya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai.
2. Orang tua tercinta, Bapak Fransiskus Selu (alm) dan Mama Yasinta Mogi Oy yang selalu mendoakan dan sabar menunggu serta tidak hentinya mendukung dalam keadaan apapun sampai skripsi ini selesai.
3. Teruntuk saudara tercinta, Fr. Arkadius Mite, CsSR, kedua adik tersayang Clara Putri Ignasia Selu & Cornelia Agata Dorotea Selu.
4. Teman-teman terdekat yang selalu memberikan dukungan dan motivasi selama penyusunan skripsi ini dan juga selalu menemani penulis dalam keadaan suka maupun duka, Irene Rambu, Viktoria Feni, Nina Bebon, Intan Bahanu, Milka Julia, Wahyu Setiawan, kak Yetty Felicia, Kak Ata, Kak Yuni, Kak Ria, Kak Lia, Andi, dan Akbar serta teman-teman selama penulis di Yogyakarta yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
5. Teruntuk para idol SMTOWN yang telah menghibur penulis selama mengerjakan skripsi.
6. Semua pihak yang memberikan doa maupun dukungan berharga kepada penulis.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK WISATA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI DESTINASI WISATA TAMANSARI YOGYAKARTA”. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk mengikuti sidang skripsi dan memperoleh gelar S1 Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi dapat terselesaikan dengan baik. Maka dari itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Drs. Santosa, M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan secara teliti memberikan masukan serta arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Dra. Heni Susilawati, M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Yudi Setiaji, S.H.,M.M selaku penguji utama.
4. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan izin dan melancarkan proses penelitian skripsi.



5. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S, M.M selaku Ketua Jurusan S1 Pariwisata yang telah memberikan arahan serta kemudahan selama masa perkuliahan di STP AMPTA Yogyakarta.
6. Bapak M. Ridwan Syam, selaku supervisor di destinasi Tamansari yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan mengumpulkan data dari wisatawan yang berkunjung ke Tamansari.
7. Responden di Tamansari Yogyakarta yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis mengumpulkan data yang diperlukan dalam skripsi ini.

Semoga pihak yang penulis sebutkan diatas mendapatkan berkat yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Tetapi penulis menyadari bahwa tidak menutup kemungkinan didalamnya terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca kedepannya.

Yogyakarta, 12 Juni 2023

Penulis

Maria Anjelia M. Selu

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL... ..</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN... ..</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 .....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	6
1. Pariwisata .....	6
2. Kualitas Produk Wisata.....	7
3. Promosi .....	10
4. Keputusan Berkunjung.....	15
B. Penelitian Terdahulu .....	17

C. Kerangka Pemikiran.....	22
D. Hipotesis Penelitian.....	23

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	24
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	24
C. Lokasi dan Waktu .....	24
D. Sumber Data.....	25
E. Populasi dan Sampel .....	25
F. Variabel Penelitian .....	27
G. Metode Pengumpulan Data .....	31
H. Uji Kelayakan Instrumen .....	33
I. Metode Analisis Data .....	37

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum.....	40
B. Karakteristik Data Penelitian .....	44
C. Hasil Uji Instrumen .....	49
1. Uji Validitas .....	49
2. Uji Reliabilitas .....	51
D. Hasil Analisis Deskriptif.....	52
1. Uji Regresi Linear Berganda.....	52
2. Uji Hipotesis .....	54
E. Pembahasan.....	57

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	62

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **DAFTAR LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	30
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	45
Tabel 4.2 Usia Responden.....	46
Tabel 4.3 Asal Wisatawan.....	47
Tabel 4.4 Pekerjaan Wisatawan .....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas X1.....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas X2.....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Y.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.9 Uji Linear Berganda.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji F.....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	55
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi.....	56

## **DAFTAR GAMBAR**

4.1 Struktur Organisasi Tamansari Yogyakarta.....	44
---	----

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 2 : Format Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 3 : Google Form
- Lampiran 4 : Tabulasi Data Responden
- Lampiran 5 : Uji Validitas Variabel X1
- Lampiran 6 : Uji Validitas Variabel X2
- Lampiran 7 : Uji Validitas Variabel Y
- Lampiran 8 : Uji Reliabel X1
- Lampiran 9 : Uji Reliabel X2
- Lampiran 10 : Uji Reliabel Y
- Lampiran 11 : Uji Hipotesis
- Lampiran 12 : Tabel Nilai – Nilai *Product Moment*
- Lampiran 13 : Tabel Distribusi t
- Lampiran 14 : Tabel Distribusi F
- Lampiran 15 : Dokumentasi Atraksi dan Fasilitas Tamansari
- Lampiran 16 : Lembar Bimbingan
- Lampiran 17 : Dokumentasi Penelitian

## ABSTRAK

Tamansari Yogyakarta merupakan salah satu destinasi wisata yang paling banyak dikunjungi wisatawan lokal maupun mancanegara. Namun karena adanya wabah covid-19, Tamansari mengalami penurunan jumlah wisatawan yang berkunjung kesana. Tidak hanya itu, penurunan jumlah wisatawan disebabkan karena salah satu spot utama yaitu Sumur Gumuling ditutup sementara. Selain itu, kurangnya promosi dari pihak pengelola bisa menyebabkan penurunan kunjungan wisatawan ke destinasi Tamansari. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dari kualitas produk wisata dan promosi terhadap keputusan berkunjung di destinasi Tamansari Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata Tamansari Yogyakarta, dengan jumlah sampel 100 responden. Perhitungan jumlah sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik *accidental sampling* dengan membagikan kuesioner kepada wisatawan yang berkunjung ke destinasi Tamansari.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan promosi berpengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan. Berdasarkan hasil uji t (Parsial), diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $7,937 > t_{tabel}$  1,984 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka dapat dinyatakan variabel kualitas produk (X1) dan promosi (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan berkunjung (Y). Hasil uji f (Simultan) diperoleh nilai  $f_{hitung}$  104,994  $> f_{tabel}$  3,90 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka dinyatakan  $H_{a1}$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang artinya kualitas produk dan promosi sama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung. Berdasarkan tabel koefisien determinasi, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,684 artinya terdapat hubungan positif antara kualitas produk dan promosi terhadap keputusan berkunjung serta mempunyai korelasi sebesar 68,4%.

**Kata Kunci: Kualitas Produk Wisata, Promosi, Keputusan Berkunjung, Tamansari**

## **ABSTRACT**

*Tamansari Yogyakarta is one of the tourist destinations visited by many local and foreign tourists. However, due to the covid-19 outbreak, Tamansari has decreased the number of tourists visiting there. Not only that, the decrease in the number of tourists was caused by one of the main spots, namely Sumur Gumuling, which was temporarily closed. In addition, the lack of promotion from the manager can cause a decrease in tourist visits to Tamansari destinations. The purpose of this study was to determine the influence of the quality of tourism products and promotions on the decision to visit the destination Tamansari Yogyakarta.*

*This study uses a type of quantitative research. The research subjects in this study are tourists visiting tourist destinations Tamansari Yogyakarta, with a sample of 100 respondents. The calculation of the number of research samples was determined using accidental sampling technique by distributing questionnaires to tourists visiting Tamansari destinations.*

*The results of this study show that the quality of products and promotions affect the decision to visit tourists. Based on the results of the Uji t (partial), obtained a value of  $t_{hitung}$  of  $7.937 > t_{tabel} 1.984$  with a significant value of  $0.000 < 0.05$ , it can be stated that the variable product quality (X1) and promotion (X2) significantly affect the decision to visit (Y). F test results (simultaneous) obtained  $f_{hitung}$  value  $104.994 > f_{tabel} 3.90$  with a significant value of  $0.000 < 0.05$ , then declared  $H_{a1}$  accepted and  $H_0$  rejected, which means the quality of products and promotions are equally significant effect on the decision to visit. Based on the determination coefficient table, the coefficient value of  $0,684$  means that there is a positive relationship between product quality and promotion of the decision to visit and has a correlation of  $67.8\%$*

**Keywords: Quality Of Tourism Product, Promotion, Decision To Visit,**

**Tamansari**



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan Negara kepulauan terbesar di dunia. Potensi alam, keanekaragaman flora dan fauna, peninggalan purbakala, peninggalan sejarah, serta seni dan budaya yang semuanya itu merupakan sumber daya dan modal yang besar bagi industri kepariwisataan. Hampir semua daerah di Indonesia memiliki objek wisata yang menarik minat wisatawan untuk berkunjung, salah satunya terletak di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki banyak daya tarik wisata. Memandang Yogyakarta seperti memandang kota yang selalu menginspirasi. Sejarah yang panjang dan kisah yang menarik mengenai kota ini kerap menjadi salah satu alasan banyaknya wisatawan yang berkunjung ke kota ini (Susanto dan Margana, 2013). Di Yogyakarta banyak terdapat objek wisata baik itu alam, buatan, maupun sejarah atau budaya yang menjadi ciri khas utama wisata Yogyakarta serta memberikan identitas yang unik terhadap kepariwisataan Yogyakarta.

Salah satu tempat tujuan wisata di Yogyakarta yang paling sering dikunjungi wisatawan baik wisatawan lokal maupun mancanegara yaitu objek wisata Tamansari. Kualitas produk dan pelayanan dari Tamansari inilah yang membuat banyak wisatawan berkunjung kesana. Tidak hanya dilihat dari kualitas produknya saja, pengelola Tamansari juga melakukan

promosi untuk menarik minat kunjungan wisatawan. Namun di beberapa bagian bangunan Tamansari sendiri, ada yang ditutup sementara dikarenakan masih dalam proses perbaikan. Salah satu contohnya sumur gumuling, padahal sumur gumuling merupakan salah satu spot *instagramable* yang diincar semua wisatawan. Tidak hanya itu, untuk promosinya juga baik secara langsung maupun melalui media sosial, Tamansari mulai jarang aktif semua itu karena kurangnya kegiatan atau kunjungan dari wisatawan akibat adanya covid-19. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa semakin bagus kualitas produk dan promosi yang dilakukan pun sesuai dengan harapan maka hal itu akan memicu pada keputusan berkunjung wisatawan ke Tamansari. Tetapi jika tidak sesuai dengan apa yang mereka inginkan, maka wisatawan pun tidak tertarik untuk berkunjung ke destinasi tersebut.

Menurut Bidriatul Jannah, Zainul Arifin dan Andriani Kusumawati (2014: 3) keputusan berkunjung merupakan keputusan yang diambil oleh seseorang sebelum mengunjungi suatu tempat atau wilayah dengan mempertimbangkan beberapa faktor. Faktor yang dimaksud yaitu kualitas produk dari Tamansari serta promosi yang dilakukan agar menarik wisatawan untuk berkunjung ke Tamansari. Tamansari terletak di sebelah selatan Keraton Kasultanan Yogyakarta di Jalan Patehan, Kraton, Yogyakarta. Tamansari merupakan salah satu bangunan yang memiliki cerita sejarah yang menarik untuk diketahui oleh masyarakat luas. Maka

dari itu, wisatawan yang berwisata ke Yogyakarta wajib untuk mengunjungi situs bersejarah ini.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Wisata dan Promosi Terhadap Keputusan Berkunjung di Destinasi Tamansari”.

### **B. Rumusan Masalah**

Peran bauran pemasaran dalam industri dan jasa sangat efektif dalam mempengaruhi tingkat kunjungan wisatawan. Diantara unsur bauran pemasaran, menurut peneliti faktor produk dan faktor promosi merupakan faktor yang penting. Oleh sebab itu, peneliti mengemukakan beberapa rumusan masalah yang berkaitan dengan judul penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk wisata dan promosi secara serempak berpengaruh terhadap keputusan berkunjung di Tamansari?
2. Diantara variabel kualitas produk wisata dan promosi manakah yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap keputusan berkunjung di Tamansari?

### **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian dapat dilakukan secara mendalam dan terfokus, maka penulis memberi batasan pada teori yang akan digunakan yaitu teori kualitas produk wisata, promosi, dan juga teori keputusan berkunjung.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan promosi secara serempak berpengaruh terhadap keputusan berkunjung di Tamansari.
- b. Untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan berkunjung di Tamansari.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya:

##### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam bidang akademik yakni menambah ilmu terkait pengaruh kualitas produk wisata dan promosi terhadap keputusan berkunjung di destinasi Tamansari.

##### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

###### a. Bagi Pengelola Tamansari

Dengan adanya penelitian ini, pengelola Tamansari diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas produk dan promosinya kepada masyarakat luas agar mampu menarik wisatawan untuk berkunjung ke Tamansari. Semakin banyak wisatawan yang berkunjung, maka

kualitas produk dari destinasi yang diberikan kepada pengunjung sangatlah baik dan memuaskan.

b. Bagi Lembaga STP AMPTA

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi atau pedoman bagi mahasiswa STP AMPTA untuk penelitian yang akan datang.

c. Bagi Peneliti

Sebagai peneliti, dengan adanya tulisan ini semoga dapat menambah wawasan dan pengalaman tentang pentingnya kualitas produk dan promosi dari suatu destinasi wisata terhadap keputusan berkunjung wisatawan.