Skripsi

PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG WISATAWAN DI PANTAI SADRANAN GUNUNGKIDUL

OLEH

FAISAL NUR FEBRIANSYAH

NIM 517100772

PROGRAM STUDI PARIWISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG WISATAWAN DI PANTAI SADRANAN GUNUNGKIDUL

Disusun oleh :

FAISAL NUR FEBRIANSYAH

517100772

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I	Pembimbing II
Drs. Prihatno, M.M	**Dra. Heni Susilowati, MM.**
NIDN.0526125901	**NIDN.0505026202**

Mengetahui

Ketua Jurusan

Arif Dwi Saputra, S.S., M.M
NIDN. 0525047001

Scanned by TapScanner

BERITA ACARA UJIAN

PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG WISATAWAN DI PANTAI SADRANAN GUNUNGKIDUL

Oleh:

FAISAL NUR FEBRIANSYAH

NIM: 517100772

PROGRAM STUDI PARIWISATA

Penguji	**: Hary Hermawan S.Par M.M** **NIDN.0530099002**
Pembimbing I	**: Drs. Prihatno, M.M.** **NIDN.0526125901**
Pembimbing II	**: Dra. Heni Susilowati, MM.** **NIDN.0505026202**

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, M.M.

NIDN.0526125901

Scanned by TapScanner

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Faisal Nur Febriansyah
NIM	: 517100772
Program Studi	: Pariwisata
Judul Skripsi	: PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG WISATAWAN DI PANTAI SADRANAN GUNUNGKIDUL

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yangpernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

FAISAL NUR FEBRIANSYAH

Scanned by TapScanner

MOTTO

"Mencari sebuah kesuksesan"

- **Faisal Nur Febriansyah**

"Hidup tidak akan pernah berhenti, Allah akan menggiringnya dengan kelembutan dan rencana-Nya dengan harapan baru dan tekat yang tidak pernah hilang"

- **Syekh Ali Jaber**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua Bapak Tri Budi Widyanto dan Ibu Sri Suprapti Rahayu tercinta, sebagai wujud terima kasih atas pengorbanan dan telah memberikan semangat setiap harinya.
2. Keluarga besar yang telah mendukung dan memotivasi saya dalam mengerjakan skripsi.
3. Teman-teman dekat Vicky, Teta, Bayu dan Keanu.
4. Deananda Septiana Putri Amd. Keb yang telah menemani, memotivasi, mengingatkan serta memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi.
5. Pengelola objek wisata Pantai Sadranan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul **"PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG WISATAWAN DI PANTAI SADRANAN GUNUNGKIDUL"**. Penulisan Skripsi disusun dalam rangka memenuhi syarat Program Studi S-1 Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi.
2. Ibu Dra. Heni Susilowati, MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah mendampingi dan memberikan pengarahan selama penulisan skripsi.
3. Bapak Hary Hermawan S.Par M.M selaku dosen penguji yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menyampaikan hasil penelitian.
4. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S., M.M selaku Ketua Program Studi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah banyak membekali penulis

dengan berbagai ilmu pengetahuan selama kuliah dan membantu penulis dalam mempersiapkan penyusunan skripsi dari awal sampai selesai.

6. Ketua Pokdarwis Pantai Sadranan Bapak Wasdiyo serta pengelola objek wisata yang telah memberikan ijin dalam melakukan penelitian dan membantu dalam memberikan informasi.
7. Seluruh responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mohon maaf atas kesalahan dan kekurangan yang ada. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak di kemudian hari.

Demikian yang dapat penulis sampaikan. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, Juli 2021

Faisal Nur Febriansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN ii
BERITA ACARA UJIAN iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI iv
MOTTO v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
ABSTRAK xv
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Batasan Masalah 5
D. Tujuan Penelitian 6
E. Manfaat Penelitian 6
BAB II 7
TINJAUAN PUSTAKA 7
A. Landasan Teori 7
B. Penelitian Terdahulu 23
C. Kerangka Pemikiran 26
D. Hipotesis Penelitian 27
BAB III 28
METODE PENELITIAN 28
A. Jenis Penelitian 28
B. Subjek dan Objek Penelitian 28

C. Lokasi dan Waktu 29
D. Populasi dan Sampel 29
E. Variabel Penelitian 30
F. Metode Pengumpulan Data 34
G. Metode Analisis Data 38
BAB IV 43
ANALISIS DAN PEMBAHASAN 43
A. Gambaran Umum 43
B. Karakteristik Data Penelitian 48
C. Hasil Uji Instrumen 53
D. Hasil Analisis Deskriptif 56
BAB V 68
PENUTUP 68
A. Kesimpulan 68
B. Saran 69
DAFTAR PUSTAKA 70

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert 31

Tabel 3.2 Definisi Operasional..... 33

Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden 49

Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden 49

Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan Responden 50

Tabel 4.4 Karakteristik Pekerjaan Responden 51

Tabel 4.5 Karakteristik Jumlah Kunjungan Ulang..... 52

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Promosi 53

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan..... 54

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Minat Kunjungan Ulang..... 54

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas 55

Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas 57

Tabel 4.11 Hasil Multikolinearitas..... 58

Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas 59

Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 60

Tabel 4.14 Hasil Uji T 61

Tabel 4.15 Hasil Uji F 64

Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi 66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Pantai Sadranan 43

Gambar 4.2 Gazebo Pantai Sadranan 45

Gambar 4.3 Rumah Makan 46

Gambar 4.4 Toilet di Pantai Sadranan 47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Surat Izin Penelitian 74

Lampiran 1.2 Surat Persetujuan Kuisioner 75

Lampiran 1.3 Kuisioner 76

Lampiran 1.4 Rekapitulasi Kuisioner 80

Lampiran 1.5 Hasil Uji Validitas 89

Lampiran 1.6 Hasil Uji Reliabilitas 93

Lampiran 1.7 Hasil Uji Asumsi Klasik 94

lampiran 1.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi 96

Lampiran 1.9 Rangkuman Analisis Regresi Linear Berganda 96

ABSTRAK

Pantai Sadranan merupakan objek wisata alam yang berada di Gunungkidul. Pantai Sadranan merupakan jenis wisata bahari karena memanfaatkan pantai dan laut sebagai daya tarik wisata utamanya. Daya tarik wisata yang ada berupa snorkeling, permainan perahu kano serta keindahan panorama alam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh promosi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap minat kunjungan ulang wisatawan dan mengetahui variabel yang paling dominan di Pantai Sadranan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Sampel dalam penelitian berjumlah 100 responden yang melakukan kunjungan ulang. Teknik pengujian instrument menggunakan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dengan analisis deskriptifnya menggunakan Uji Asumsi Klasik. Teknik analisis data menggunakan Uji T, Uji F, Uji Regresi Linear Berganda dan Uji Koefisien Determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil Uji F yaitu promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang wisatawan karena memiliki nilai F hitung lebih besar dari F tabel (50,049 > 3,09) dan variabel kualitas pelayanan menjadi paling dominan dilihat dari hasil Uji T Coefficients karena memiliki nilai Beta 0,592 lebih besar dari variabel promosi 0,225.

Kata kunci : promosi, kualitas pelayanan, minat kunjungan ulang

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara yang memiliki banyak potensi wisata baik di daratan maupun di lautan. Keanekaragaman alam dan karya ciptaan manusia yang memiliki nilai jual untuk dikembangkan menjadi sebuah usaha di bidang kepariwisataan. Indonesia sebagai negara maritim memiliki potensi perairan yang sangat melimpah. Kondisi tanah yang subur menjadikan Indonesia sebagai pusat perhatian manusia untuk menetap dan mengembangkan usahanya masing-masing, sedangkan potensi perairan yang berupa lautan dan pantai merupakan salah satu objek wisata yang digemari oleh wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Hal ini dikarenakan Indonesia merupakan negara tropis yang dapat dimanfaatkan sebagai kegiatan di bidang pariwisata.

Pariwisata adalah aktivitas orang yang bepergian dan tinggal di tempat-tempat di luar lingkungan biasanya selama tidak lebih dari satu tahun berturut-turut untuk liburan, bisnis, dan tujuan lain (Sugiama,2011:4).

Menurut Suwantoro dalam Nurfadilah (2017:15-16) pariwisata adalah proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain diluar tempat tinggalnya, dengan dorongan kepergiannya adalah karena berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, sosial, kebudayaan, politik, agama, kesehatan, maupun kepentingan lain seperti sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun untuk belajar.

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu provinsi yang memiliki destinasi menarik di setiap kabupatennya. Salah satu kabupaten yang memiliki berbagai daya tarik wisata untuk dikunjungi adalah Kabupaten Gunung Kidul.

Gunung Kidul merupakan salah satu destinasi pariwisata yang memiliki nilai jual objek wisata yang mempengaruhi banyaknya jumlah kunjungan wisatawan dan diharapkan dapat membawa dampak positif bagi masyarakat sekitar. Gunung Kidul memiliki keindahan alam eksotis berupa pantai pasir putih sebagai tempat wisata yang dapat dikunjungi oleh wisatawan. Setiap pantai memiliki keindahan dan keunikan tersendiri salah satunya yaitu Pantai Sadranan.

Pantai Sadranan merupakan salah satu objek wisata alam yang banyak digemari oleh wisatawan untuk menghabiskan waktu berlibur. Namun pantai ini bukan sekedar tempat berwisata saja. Bagi masyarakat sekitar, Pantai Sadranan merupakan tempat untuk mencari nafkah serta sebagai sarana untuk melakukan kegiatan yang bersifat religi. Asal usul nama Pantai Sadranan sendiri berasal dari kata “nyadran” yaitu ritual sedekah laut sebagai ungkapan rasa syukur kepada Sang Pencipta atas rezeki yang telah didapatkan berupa hasil tangkapan laut yang melimpah.

Pantai Sadranan berada di Dusun Pulegundes II, Desa Sidoharjo, Kecamatan Tepus, Kabupaten Gunungkidul. Lokasi Pantai Sadranan terletak diantara Pantai Slili dan Pantai Ngandong. Waktu tempuh menuju Pantai Sadranan kurang lebih dua jam dari pusat Kota Yogyakarta.

Penerapan strategi pemasaran yang tepat akan mendatangkan wisatawan dan membuat wisatawan yang sudah datang memiliki keinginan untuk berkunjung kembali. Minat kunjungan kembali adalah dorongan seseorang untuk melakukan kegiatan berkunjung kembali ke tujuan yang pernah didatangi (Nuraeni, 2014:4). Beberapa faktor yang mempengaruhi wisatawan untuk berkunjung kembali, yaitu citra destinasi, daya tarik wisata, promosi dan kualitas pelayanan.

Menurut Buchari Alma (2012:179) promosi adalah sejenis komunikasi yang memberi penjelasan yang menyakinkan calon konsumen tentang barang dan jasa. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2016:47) promosi merupakan aktivitas yang mengkomunikasikan keunggulan produk dan membujuk pelanggan sasaran untuk membelinya.

Bentuk strategi promosi awalnya dilakukan oleh Dinas Pariwisata Gunungkidul melalui pameran kepariwisataan dan mengadakan festival bertemakan pariwisata yang ada di Gunungkidul khususnya dalam mempromosikan pantai, salah satunya Pantai Sadranan. Strategi promosi lain yang digunakan adalah melalui media sosial seperti *Blogspot*, *Facebook*, *Youtube*, *Instagram*, *Website* dan lain-lain. Namun untuk saat ini,

permasalahan promosi adalah kurangnya informasi yang *uptodate* oleh pengelola objek wisata Pantai Sadranan dan banyaknya daya tarik wisata yang sejenis membuat pantai ini mengalami penurunan kunjungan wisatawan.

Keunggulan Pantai Sadranan jika dibandingkan dengan pantai lain yang ada di Gunungkidul adalah pantai ini menjadi tempat *snorkeling* dan permainan perahu kano yang direkomendasikan di pantai Gunungkidul. Selain itu, panorama keindahan alam dan bebatuan karang yang indah dapat dinikmati oleh wisatawan.

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:198) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Tjiptono dalam Sunyoto (2012:236) mengatakan bahwa kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola objek wisata Pantai Sadranan cukup baik tetapi permasalahan yang dihadapi oleh wisatawan sejak tahun 2014 adalah tentang pengelolaan parkir. Wisatawan mengeluhkan biaya parkir yang diminta dua kali ketika masuk ke Pantai Sadranan dan membuat kenyamanan wisatawan menjadi berkurang. Akan

tetapi hal itu tidak mengurangi minat kunjungan ulang wisatawan ke Pantai Sadranan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengambil penelitian yang berjudul **"PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG WISATAWAN DI PANTAI SADRANAN GUNUNGKIDUL".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah promosi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang wisatawan?
2. Variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang wisatawan?

C. Batasan Masalah

Untuk membatasi masalah agar tidak terlalu luas, maka penulis membuat batasan-batasan dalam penelitian ini. Penelitian ini dilakukan di Pantai Sadranan dengan sasaran 100 responden yang berkunjung lebih dari satu kali dengan variabel promosi dan kualitas pelayanan.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui promosi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang wisatawan.
2. Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang wisatawan.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pengelola Objek Wisata

   Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak pengelola objek wisata dalam memberikan gambaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan promosi agar dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan.

2. Bagi STP AMPTA

   Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan dan referensi untuk penelitian yang relevan di masa yang akan datang.

3. Bagi Penulis

   Menerapkan ilmu dan teori yang didapat dan menambah wawasan penulisan serta sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.