


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP MINAT MASYARAKAT
BULELENG MENGUNJUNGI OBJEK WISATA
AIR SANIH KECAMATAN KUBUTAMBAHAN**

SKRIPSI



**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**

**OLEH
Gede Satria Vijaya Hutama Putra
NIM 1717041039**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2024

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

Menyetujui

Pembimbing I



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.
NIP. 198505042015042001

Pembimbing II



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

Skripsi oleh **Gede Satrya Vijaya Hutama Putra**
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 11 Oktober 2023

Dewan Penguji,



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E.,M.M
NIP. 198505042015042001

(Ketua)



Ni Nyoman Yulianthini, S.E.,M.M
NIP. 198207292010122003

(Anggota)



Rahutama Atidira, S.T.,M.M
NIP. 19880503201803001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 11 Oktober 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian



Dr. Dra Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001



Made Amanda Dewanti, SE., MM.
NIP. 199106072025122017

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, SE., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Masyarakat Buleleng Mengunjungi Objek Wisata Air Sanih Kecamatan Kubutambahan” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

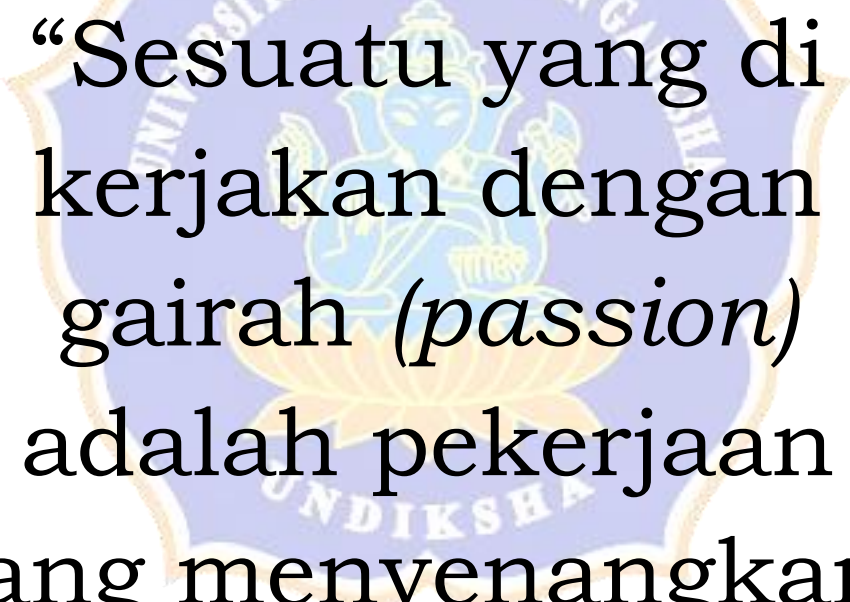
Singaraja, 26 Januari 2024

Yang membuat pernyataan




Gede Satrya Vijaya Utama Putra
NIM 1717041039

MOTTO



“Sesuatu yang di
kerjakan dengan
gairah (*passion*)
adalah pekerjaan
yang menyenangkan”

KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah dan karunia yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M selaku Pembimbing 1 dan Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M, selaku Pembimbing 2 yang selalu memberikan bimbingan, saran dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan mengantar saya pada kelulusan.

Kepada orang tua tercinta Nyoman Putra (Bapak) dan Luh Jiwa Utami (Ibu) yang selalu memberikan doa, motivasi, serta semangat demi kesuksesan dan kebahagiaan saya yang tidak akan pernah bisa tergantikan sampai kapanpun.

Kepada seluruh sahabat dan teman-teman yang selalu dengan senang hati mendengarkan keluh kesah saya, selalu memberi semangat, masukan, serta saran. Terima kasih banyak sampai akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini.

-Terima Kasih-

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Hyang Widhi Wasa karena atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya, skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Masyarakat Buleleng Mengunjungi Objek Wisata Air Sanih Kecamatan Kubutambahan”** dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Terselesaikan skripsi ini berkat bimbingan dan arahan serta dukungan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat mengatasi segala bentuk permasalahan dan hambatan-hambatan yang ditemui dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila S.E, M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Ibu Made Amanda Dewanti, SE., MM., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha
5. Ibu Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang dengan penuh rasa tanggung jawab dan ketegasan memberikan bimbingan, saran serta motivasi yang bermanfaat bagi penulis sampai terselesainya skripsi ini.
6. Ibu Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang dengan penuh rasa tanggung jawab dan ketegasan memberikan bimbingan, saran serta motivasi yang bermanfaat bagi penulis sampai terselesainya skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu padakesempatan

ini, terima kasih atas dukungan dan motivasi serta semangat bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan saran maupun kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua aspek, khususnya bagi pengembangan pengetahuan dibidang manajemen pemasaran.

Singaraja, 11 Oktober 2023

Penulis,



DAFTAR ISI

| | HALAMAN |
|---|---------|
| PRAKATA..... | i |
| ABSTRAK..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | iv |
| DAFTAR TABEL..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR..... | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | ix |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 7 |
| 1.3 Pembatasan Masalah..... | 7 |
| 1.4 Rumusan Masalah Penelitian..... | 8 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.6 Manfaat Hasil Penelitian..... | 9 |
| | |
| BAB II KAJIAN TEORI..... | 10 |
| 2.1 Minat Berkunjung..... | 10 |
| 2.1.1 Pengertian Minat Berkunjung..... | 10 |
| 2.1.2 Indikator Minat Berkunjung..... | 11 |
| 2.2 Kualitas Pelayanan..... | 11 |
| 2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 11 |
| 2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan..... | 12 |
| 2.3 Promosi..... | 13 |
| 2.3.1 Pengertian Promosi..... | 13 |
| 2.3.2 Indikator Promosi..... | 13 |
| 2.4 Kajian Terdahulu yang Relevan..... | 14 |
| 2.5 Hubungan Antar Variabel..... | 16 |
| 2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat..... | 16 |
| 2.5.2 Hubungan Promosi Terhadap Minat..... | 17 |
| 2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Promosi..... | 18 |

| | |
|---|-----------|
| 2.6 Kerangka Pemikiran..... | 18 |
| 2.7 Hipotesis Penelitian | 19 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 21 |
| 3.1 Rancangan Penelitian..... | 21 |
| 3.2 Subjek dan Objek Penelitian..... | 22 |
| 3.3 Sampel Penelitian..... | 22 |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 22 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data..... | 24 |
| 3.6 Instrumen Penelitian | 25 |
| 3.7 Teknik Analisis Data..... | 26 |
| 3.8 Rancangan Pengujian Hipotesis..... | 27 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 31 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 31 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 31 |
| 4.1.2 Lokasi Penelitian | 33 |
| 4.2 Aktivitas dan Fasilitas..... | 33 |
| 4.2.1 Aktivitas | 33 |
| 4.2.2 Fasilitas..... | 34 |
| 4.3 Karakteristik Responden..... | 34 |
| 4.3.1 Deskripsi Umum Hasil Penelitian | 36 |
| 4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen..... | 37 |
| 4.5 Pengujian Hipotesis | 39 |
| 4.5.1 Uji Hipotesis I dan II | 39 |
| 4.5.2 Pengujian Hipotesis III | 42 |
| 4.5.3 Pengujian Hipotesis IV | 43 |
| 4.6 Analisis Jalur (Path Analysis)..... | 44 |
| 4.7 Pembahasan..... | 45 |
| 4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Buleleng Mengunjungi Objek Wisata Air Sanih Kecamatan Kubutambahan..... | 45 |

| | |
|---|----|
| 4.7.2 Pengaruh Promosi Terhadap Minat Masyarakat Buleleng Mengunjungi Objek Wisata Air Sanih Kecamatan Kubutambahan..... | 46 |
| 4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Buleleng Mengunjungi Objek Wisata Air Sanih Kecamatan Kubutambahan yang di Mediasi oleh Promosi..... | 48 |
| 4.7.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Masyarakat Buleleng Mengunjungi Objek Wisata Air Sanih Kecamatan Kubutambahan..... | 49 |
| 4.8 Implikasi Penelitian | 50 |
| 4.8.1 Implikasi Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Buleleng Mengunjungi Objek Wisata Air Sanih Kecamatan Kubutambahan..... | 50 |
| 4.8.2 Implikasi Promosi Terhadap Minat Masyarakat Buleleng Mengunjungi Objek Wisata Air Sanih Kecamatan Kubutambahan..... | 50 |
| 4.8.3 Implikasi Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Buleleng Mengunjungi Objek Wisata Air Sanih Kecamatan Kubutambahan yang di Mediasi oleh Promosi..... | 51 |
| 4.8.4 Implikasi Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Minat Masyarakat Buleleng Mengunjungi Objek Wisata Air Sanih Kecamatan Kubutambahan..... | 52 |
| BAB V PENUTUP..... | 53 |
| 5.1 Rangkuman | 53 |
| 5.2 Simpulan | 53 |
| 5.3 Saran-Saran..... | 54 |
| DAFTAR PUSTAKA | 55 |
| LAMPIRAN..... | 57 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1.1 Data Pengunjung Tahun 2022..... | 3 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 14 |
| Tabel 3.1 Variabel, Konsep Variabel, Indikator Variabel dan Skala Ukur..... | 23 |
| Tabel 3.2 Sumbangan Pengaruh Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen..... | 30 |
| Tabel 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner..... | 35 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden | 35 |
| Tabel 4.3 Deskripsi Skor Kualitas Pelayanan, Promosi dan Minat Berkunjung..... | 36 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen | 38 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen..... | 39 |
| Tabel 4.6 Hasil Pengujian Hipotesis I dan II | 40 |
| Tabel 4.7 Hasil Pengujian Hipotesis III..... | 42 |
| Tabel 4.8 Hasil Pengujian Hipotesis | 43 |
| Tabel 4.9 Besar Sumbangan Pengaruh Variabel X_1 dan X_2 Terhadap Y | 44 |



DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Paradigma Penelitian..... | 19 |
| Gambar 3.1 Sub Struktur Pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y | 27 |
| Gambar 3.2 Sub Struktur Pengaruh X_1 terhadap X_2 | 28 |
| Gambar 3.3 Sub Struktur Pengaruh X_1 terhadap Y Melalui X_2 | 29 |
| Gambar 4.1 Kolam Air Sanih..... | 32 |
| Gambar 4.2 Model Pengaruh Langsung X_1 dan X_2 Terhadap Y | 41 |
| Gambar 4.3 Model Pengaruh Langsung X_2 Terhadap X_1 | 43 |



DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran 01. Kuesioner Penelitian..... | 58 |
| Lampiran 02. Hasil Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan..... | 62 |
| Lampiran 03. Hasil Tabulasi Data Variabel Promosi | 64 |
| Lampiran 04. Hasil Tabulasi Data Variabel Minat | 66 |
| Lampiran 05. Hasil Uji Validitas | 68 |
| Lampiran 06. Hasil Uji Reliabilitas | 69 |
| Lampiran 07. Hasil Uji Normalitas..... | 70 |
| Lampiran 08. Hasil Uji Multikolinieritas..... | 72 |
| Lampiran 09. Hasil Uji Heterokedastisitas | 73 |
| Lampiran 10. Hasil Uji Autokorelasi | 74 |
| Lampiran 11. Hasil Uji F | 75 |
| Lampiran 12. Hasil Uji t..... | 76 |
| Lampiran 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 77 |

