

**PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
WISATAWAN MEMBELI PAKET WISATA *DOLPHIN
TOUR* DI PANTAI LOVINA**



**OLEH
I GEDE AGUS ANDIKA DANANJAYA
NIM 2017041147**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2024**

**PENGARUH *SOCIAL MEDIA MARKETING* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
WISATAWAN MEMBELI PAKET WISATA *DOLPHIN
TOUR* DI PANTAI LOVINA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen**

**OLEH
I GEDE AGUS ANDIKA DANANJAYA
NIM 2017041147**

**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**



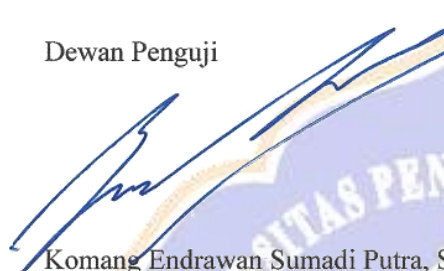
Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M
NIP. 198602112019031005.

Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001.

PERSETUJUAN PENGUJI

Skripsi oleh I Gede Agus Andika Dananjaya
Telah di pertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal, 3 Mei 2024

Dewan Penguji


Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M
NIP. 198602112019031005.

(Ketua)


Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001.

(Anggota)


Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si
NIP. 198502202010121007.

(Anggota)



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna Memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 3 Mei 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “pengaruh *Social Media Marketing* dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Wisatawan Membeli Paket Wisata *Dolphin Tour* di Pantai Lovina’ beserta isi di dalamnya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang diberikan kepada saya apabila ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini dan atau ada klaim terhadap keaslian karya ini.

Singaraja, 3 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



Gede Agus Andika Dananjaya

NIM. 2017041147

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Social Media Marketing dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Wisatawan Membeli Paket Wisata Dolphin Tour di Pantai Lovina**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku rektor Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
4. Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M selaku Koorprodi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
5. Bapak Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dan membimbing saya di dalam proses penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M selaku dosen pembimbing II sekaligus pembimbing akademik yang telah bersedia meluangkan waktu dan membimbing di dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
8. Kepada kedua orang tua saya yang saya cintai Ayah dr. I Gede Suaryawan, M.PH. dan Ibu Cokorda Istri Yuliarta Dewi yang telah memberikan dorongan semangat dan dukungan materil selama masa perkuliahan dan proses penyusunan skripsi.
9. Semua sahabat, rekan-rekan dan pasangan yang tak henti-hentinya memberikan dorongan semangat dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini.

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

Singaraja, 3 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Pembatasan Masalah.....	12
1.4 Rumusan Masalah.....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN TEORI.....	15
2.1 Keputusan Pembelian.....	15
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	15
2.1.2 Tahapan Pengambilan Keputusan.....	17
2.1.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	18
2.2 <i>Social Media Marketing</i>	20
2.2.1 Pengertian <i>Social Media Marketing</i>	20
2.2.2 Indikator <i>Social Media Marketing</i>	23
2.3 Kualitas Pelayanan.....	25
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	25
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	27
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	28
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	33
2.5.1 Hubungan <i>Social Media Marketing</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	33
2.5.2 Hubungan <i>Social Media Marketing</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	34

2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	35
2.6 Kerangka Berpikir	36
2.7 Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.2 Rancangan Penelitian	38
3.3 Subjek,Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.4 Metode Pengumpulan Data	42
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat.....	42
3.4.1.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	42
3.4.1.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	43
3.4.1.3 Pengujian Instrumen Penelitian	44
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas	45
3.4.2.1 Definisi Operasional variabel Penelitian.....	45
3.4.2.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	46
3.4.2.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	47
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	48
3.5.1 Uji Normalitas	49
3.5.2 Uji Multikolinearitas.....	50
3.5.3 Uji Heteroskedasitisitas	51
3.6 Hipotesis Statistik.....	52
3.6.1 Uji F (Simultan).....	52
3.6.2 Uji t (Parsial)	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Deskripsi Data	54
4.2 Pengujian Asumsi.....	56

4.2.1	Pengujian Asumsi Klasik	56
4.2.2	Analisis Regresi Berganda	61
4.2.3	Koefisien Determinasi R^2	62
4.3	Pengujian Hipotesis	63
4.3.1	Uji F (Simultan)	63
4.3.1.1	Pengaruh <i>Social media marketing</i> terhadap keputusan pembelian ..	63
4.3.2	Uji t (parsial)	64
4.3.2.1	Pengaruh <i>Social media marketing</i> terhadap keputusan pembelian ..	64
4.3.2.2	Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian	65
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
4.4.1	Pengaruh <i>Social media marketing</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan pembelian	66
4.4.2	Pengaruh <i>social media marketing</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	69
4.4.3	Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.....	73
4.5	Implikasi	77
BAB V PENUTUP.....		79
5.1	Rangkuman.....	79
5.2	Simpulan.....	81
5.3	Saran	81
DAFTAR RUJUKAN.....		83
LAMPIRAN		86

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Tingkat Kunjungan Wisatawan Dolphin Tour	5
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen penelitian	43
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	44
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen penelitian	46
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden	54
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.3 Uji Glejser	60
Tabel 4.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi	63
Tabel 4.6 Hasil Uji F (simultan)	64
Tabel 4.7 Hasil Uji t (parsial)	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan di Pantai Lovina	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 4.1 Grafik Normal <i>P-P Plots of Regression Standardized Residual</i>	57
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 02. Surat Penelitian.....	91
Lampiran 03. Output SPSS Uji Validitas dan Realibilitas.....	93
Lampiran 04. Hasil Output Uji SPSS.....	96
Lampiran 05. Tabulasi Data Responden.....	101
Lampiran 06. Dokumentasi.....	106

