

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
DESTINASI TERHADAP NIAT BERKUNJUNG
KEMBALI PADA BUMI PERKEMAHAN
*OJEAR BALI HILL***

SKRIPSI

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



**Oleh
Ni Komang Purwidiyasari
NIM 2017041125**

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

Pembimbing II,



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

Skripsi oleh Ni Komang Purwidasari ini
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 24 Juli 2024

Dewan Penguji,




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

(Ketua)



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

(Anggota)



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

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 24 Juli 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



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

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



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

NIP.1979061620022121003

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Destinasi terhadap Niat Berkunjung Kembali pada Bumi Perkemahan Ojean Bali Hill”** 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 risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya sata ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 25 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Ni Komang Purwidasari

NIM. 2017041125

MOTTO

“Memulai sama dengan Mengakhiri”



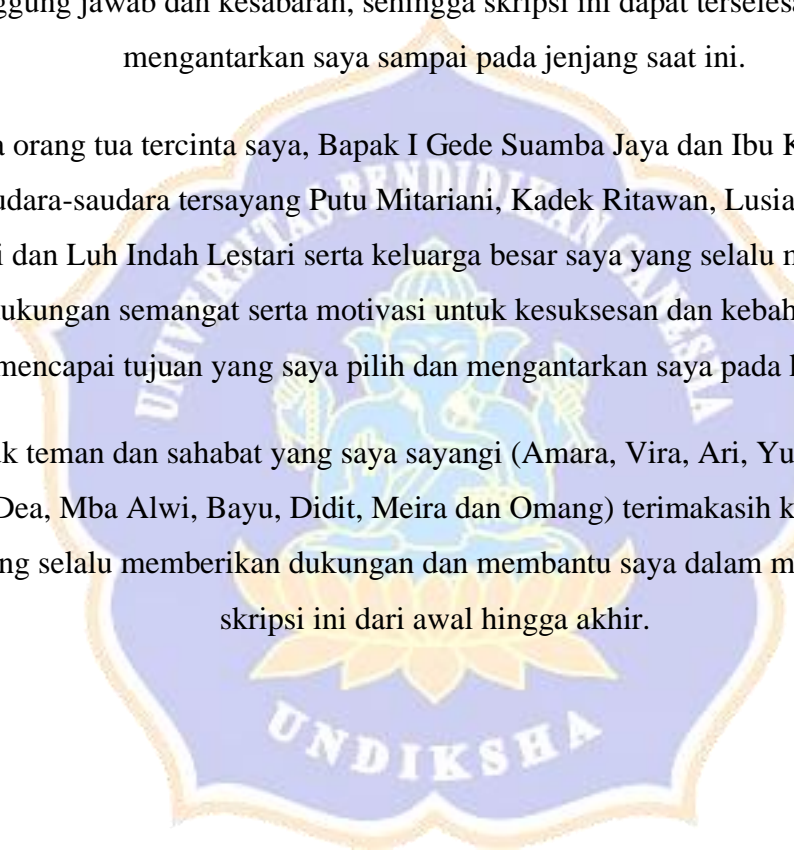
KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugrah dan karunia yang telah diberikan-Nya, sehingga skripsi yang saya buat dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Kepada Ibu Ni Nyoman Yulianthini, SE., M.M. selaku pembimbing utama dan Bapak Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M selaku pembimbing pendamping yang selalu memberikan bimbingan, saran, masukan serta arahan dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan mengantarkan saya sampai pada jenjang saat ini.

Kepada orang tua tercinta saya, Bapak I Gede Suamba Jaya dan Ibu Ketut Suladri, dan saudara-saudara tersayang Putu Mitariani, Kadek Ritawan, Lusiana, Ketut Sri Astari dan Luh Indah Lestari serta keluarga besar saya yang selalu memberikan doa, dukungan semangat serta motivasi untuk kesuksesan dan kebahagiaan saya dalam mencapai tujuan yang saya pilih dan mengantarkan saya pada kelulusan ini.

Untuk teman dan sahabat yang saya sayangi (Amara, Vira, Ari, Yunita, Gung Gita, Dea, Mba Alwi, Bayu, Didit, Meira dan Omang) terimakasih karena selalu ada, yang selalu memberikan dukungan dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir.



PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Destinasi terhadap Niat Berkunjung Kembali pada Bumi Perkemahan Ojear Bali Hill”**. Adapun tujuan dari penulisan ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada 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 terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,Ak.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila,S.E., MBA., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Nyoman Yulianthini, SE., M.M. selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing dan meluangkan waktunya dalam setiap proses bimbingan hingga pada akhirnya sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini.
6. Dr. Komang Krisna Heryanda,S.E., M.M selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk proses bimbingan sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini.
7. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah dengan sabar dan penuh tanggung jawab memberikan bimbingan dan motivasi selama proses perkuliahan penulis.
8. Staf Dosen di Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha atas segala ilmu, wawasan, serta didikan dan motivasi yang telah diberikan selama proses perkuliahan.

9. Staf Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan banyak bantuan selama penulis menjalani proses perkuliahan sampai pada tahap penyelesaian skripsi.
10. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha dan para staf perpustakaan yang telah memberikan bantuan dalam pelayanan peminjaman buku-buku yang diperlukan penulis selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi.
11. Kepada pengelola dan pengunjung Bumi Perkemahan *Ojean Bali Hill* yang telah berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini serta berkenan memberikan data-data yang mendukung terselesaikannya skripsi ini.
12. Keluarga tercinta, Bapak I Gede Suamba Jaya, Ibu Ketut Suladri, kakak pertama Putu Mitariani, kakak kedua Kadek Ritawan, kakak ipar Lusiana dan adik-adik Sri dan Indah yang telah memberikan dukungan, semangat dan motivasi untuk penulis agar dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
13. Kepada teman dan sahabat yang telah menghibur, memberikan semangat serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak serta menambah wawasan pembaca.

Singaraja, 25 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKARTA	i
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	ixx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	10
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	12
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
2.1 Niat Berkunjung Kembali	13
2.1.1 Pengertian Niat Berkunjung Kembali.....	13
2.1.2 Indikator Niat Berkunjung Kembali	14
2.1.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Niat Berkunjung Kembali.....	15
2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	17
2.3 Citra Destinasi	18
2.3.1 Pengertian Citra Destinasi	18
2.3.2 Indikator Citra Destinasi	19
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	21
2.5 Hubungan antar Variabel.....	28
2.6 Kerangka Berpikir	31
2.7 Hipotesis Penelitian.....	32

BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Rancangan Penelitian	34
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	35
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.3.1 Populasi Penelitian.....	35
3.3.2 Sampel Penelitian	35
3.3.3 Teknik Sampling.....	36
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	37
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	38
3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	39
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	41
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.6.2 Uji Regresi Linier Berganda.....	44
3.6.3 Koefisien Determinan (R^2)	44
3.7 Pengujian Hipotesis.....	45
3.7.1 Uji t (Secara Parsial).....	45
3.7.2 Uji F (secara simultan).....	47
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 49
4.1 Deskripsi Data Responden	49
4.1.1 Subjek Penelitian	49
4.1.2 Analisis Karakteristik Responden.....	49
4.2 Analisis Deskriptif.....	51
4.3 Pengujian Asumsi.....	52
4.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	52
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	57
4.3.3 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	59
4.4 Pengujian Hipotesis.....	59
4.4.1 Uji t.....	59
4.4.2 Uji F.....	61
4.4.3 Hasil Uji hipotesis	62

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	63
4.6 Implikasi Hasil Penelitian	67
BAB V PENUTUP.....	69
5.1 Rangkuman.....	69
5.2 Simpulan.....	70
5.3 Saran.....	71
DAFTAR RUJUKAN	73
LAMPIRAN.....	73



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Bumi Perkemahan <i>Ojean Bali Hill</i> 2023	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	21
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator, dan Skala Ukur	37
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	39
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden.....	50
Tabel 4.2 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	51
Tabel 4.3 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	54
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas.....	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Glejser.....	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji <i>t</i>	60
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>F</i>	62
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Hipotesis.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Ulasan Pengunjung Bumi Perkemahan <i>Ojean Bali Hill</i>	9
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	32
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-Plot</i>	53
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 0.1 Surat Izin Permohonan Data dan Penelitian	79
Lampiran 0.2 Instrumen Penelitian	80
Lampiran 0.3 Interval Kuesioner	83
Lampiran 0.4 Tabulasi Data Kuesioner	85
Lampiran 0.5 Uji Kualitas Data	88
Lampiran 0.6 Hasil Analisis Deskriptif	89
Lampiran 0.7 Pengujian Asumsi Klasik.....	90
Lampiran 0.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	91
Lampiran 0.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	91
Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis Statistik	92

