

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
DESTINASI TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG DI OBJEK WISATA
KOLAM RENANG AIR SANIH**

SKRIPSI



**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**

**Oleh
Putu Alma Tiasdianti
NIM 2117041143**

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

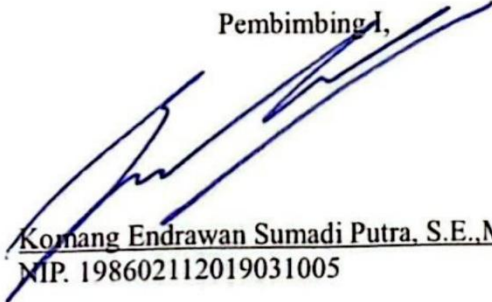
2025

SKRIPSI

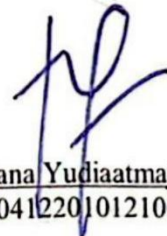
**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

Menyetujui

Pembimbing I,

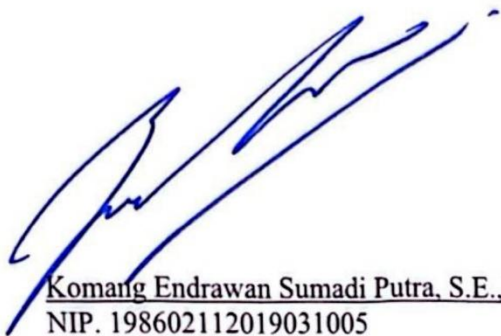

Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005

Pembimbing II,


Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP. 197404122010121001

Skripsi oleh Putu Alma Tiasdianti ini
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 14 Mei 2025

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP. 197404122010121001

(Anggota)



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

(Anggota)

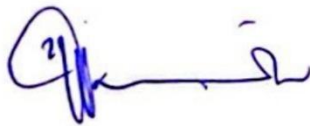
Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 14 Mei 2025

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

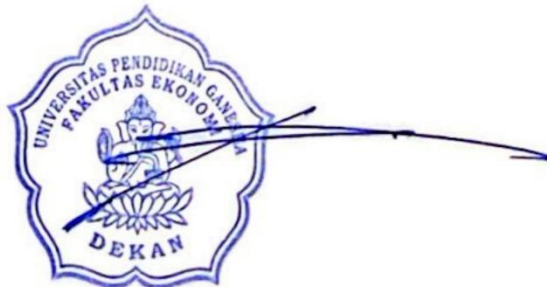
Sekretaris Ujian,



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

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Destinasi terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Kolam Renang Air Sanih” 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 saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 14 Mei 2025

Yang membuat pernyataan,



Putu Alma Tiasdianti

NIM. 2117041143

MOTTO

**“TIDAK ADA MIMPI YANG TERLALU TINGGI. TAK ADA
MIMPI YANG PATUT UNTUK DIREMEHKAN.
LAMBUNGKAN SETINGGI YANG KAU INGINKAN DAN
GAPAILAH DENGAN SELAYAKNYA YANG KAU
HARAPKAN”**

(MAUDY AYUNDA)



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah dan Karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Kepada Bapak Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E.,M.M. selaku Pembimbing I, dan Bapak Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. selaku Pembimbing II yang dengan penuh tanggung jawab memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penyelesaian skripsi ini.

Kepada orang tua tercinta Kadek Kenem Tiastika (Bapak) dan Kadek Nurdianti (Ibu) yang tiada henti memberikan doa, semangat, dukungan moral dan materi dalam penyelesaian skripsi ini.

Untuk sahabat, teman-teman, kakak dan adik tingkat jurusan Manajemen yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini, serta banyak pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.



Terima Kasih

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Destinasi terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Kolam Renang Air Sanih”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan, arahan dan bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih 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., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran memberikan bimbingan, masukan, pengarahan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, motivasi serta arahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Ni Made Dwi Arian Mayasari, S.E., M.M. sebagai Penguji yang telah memberikan saran dan petunjuk sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. 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.

9. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
10. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu penulis dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
11. Kedua orang tua tercinta Kadek Kenem Tiasika (Bapak) dan Kadek Nurdianti (Ibu), ketiga adik penulis, serta keluarga besar penulis yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan moral dan materi dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan dukungan, motivasi dan semangat selama penyusunan skripsi.
13. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu pada kesempatan ini, terima kasih atas dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 19 Maret 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
MOTTO.....	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vi
PRAKATA.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Pembatasan Masalah.....	12
1.4 Rumusan Masalah.....	12
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	13
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 14
2.1 Deskripsi Teoretis	14
2.1.1 Kepuasan Pengunjung.....	14
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3 Citra Destinasi.....	17
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	20
2.3 Hubungan Antar Variabel	23
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Destinasi terhadap Kepuasan Pengunjung	23
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung	24
2.3.3 Pengaruh Citra Destinasi terhadap Kepuasan Pengunjung.....	25

2.4 Kerangka Berpikir	26
2.5 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.2 Rancangan Penelitian.....	28
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat.....	32
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas	35
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	39
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda	42
3.5.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	42
3.6 Hipotesis Statistik	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Deskripsi Data	46
4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	48
4.2.1 Uji Normalitas.....	48
4.2.2 Uji Multikolinieritas	50
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	51
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda	53
4.4 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	54
4.5 Pengujian Hipotesis	55
4.5.1 Uji – F (Uji Signifikansi Pengaruh Simultan)	55
4.5.2 Uji – t (Uji Signifikansi Pengaruh Parsial)	57
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Destinasi terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Kolam Renang Air Sanih.....	58

4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Kolam Renang Air Sanih	60
4.6.3 Pengaruh Citra Destinasi terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Kolam Renang Air Sanih	65
4.7 Implikasi	70
4.8 Keterbatasan Penelitian	71
 BAB V PENUTUP.....	72
5.1 Rangkuman	72
5.2 Simpulan	73
5.3 Saran	74
 DAFTAR RUJUKAN	76
LAMPIRAN.....	79



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nama DTW dan Jumlah Pengunjung Januari-Juni 2024	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Terikat	33
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat	33
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat	34
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat.....	35
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Bebas	36
Tabel 3.6 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas	37
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	38
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	39
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden	46
Tabel 4.2 Uji Normalitas Menggunakan <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	50
Tabel 4.3 Uji Multikolinieritas.....	51
Tabel 4.4 Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Metode <i>Glejser</i>	52
Tabel 4.5 Regresi Linier Berganda	53
Tabel 4.6 Uji Koefisien Determinasi	55
Tabel 4.7 Uji F (Uji Signifikansi Pengaruh Simultan).....	56
Tabel 4.8 Uji t (Uji Signifikansi Pengaruh Parsial)	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jumlah Pengunjung di Objek Wisata Kolam Renang Air Sanih Januari-Agustus 2024.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	27
Gambar 4.1 Uji Normalitas Menggunakan Grafik <i>Normal P-Plot of</i> <i>Regression</i>	49
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Grafik <i>Scatterplot</i>	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Surat Izin Permohonan Data dan Penelitian.....	80
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 03. Tabulasi Data Sampel Kecil	86
Lampiran 04. Tabulasi Data Sampel Besar.....	87
Lampiran 05. Hasil Uji Validitas Data Sampel Kecil.....	91
Lampiran 06. Hasil Uji Reliabilitas Data Sampel Kecil	93
Lampiran 07. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	94
Lampiran 08. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	96
Lampiran 09. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	97
Lampiran 10. Hasil Uji Hipotesis	98
Lampiran 11. Dokumentasi.....	99

