

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PERSPEKTIF HARGA DAN CITRA DESTINASI
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KRISNA
WATER SPORT DESA TEMUKUS BALI**

TESIS

**OLEH:
I PUTU WAHYU SANTANA PUTRA
2329131042**

**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN (S2)
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai
Sertifikasi
Elektronik**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

TESIS

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR MAGISTER MANAJEMEN

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. NIP.197404122010121001
Pembimbing II	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRé - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSRé
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



Tesis oleh I Putu Wahyu Santana Putra telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Ilmu Manajemen (S2), Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha

Pada tanggal 12 Januari 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001
Anggota	Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. NIP.197404122010121001
Anggota	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Anggota	Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D. NIP.198002172002122001
Anggota	Dr. Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd. NIP.198005032006042003

Mengetahui Direktur Pascasarjana
Universitas Pendidikan Ganesha,



Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.

NIP.195910101986031003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRé - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSRé
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagianbagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 12 Januari 2026

Yang membuat pernyataan,

(I Putu Wahyu Santana Putra)



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrahNya, sehingga tesis yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Perspektif Harga dan Citra Destinasi Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Krisna Watersport Temukus Bali**, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, izinkan penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut:

1. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;

2. Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc, sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;

3. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si, sebagai pembimbing II, yang dengan gaya dan pola komunikasi yang khas, telah melecut semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan;

4. Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D. dan Dr. Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd.. sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini;

5. Bapak dan Ibu Dosen di Prodi S2 Ilmu Manajemen yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi selama penulis belajar di Prodi S2 Ilmu Manajemen.

6. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah membantu dan memberikan kemudahan dalam proses peminjaman buku yang dibutuhkan selama penyusunan tesis.

7. Direktur Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini;

8. Kepada Bapak, Ibu dan kakak saya tersayang serta keluarga saya yang selalu memberikan dan telah banyak membantu secara material dan moral selama penyelesaian tesis ini;

9. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Ilmu Manajemen yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk kedirian penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani kehidupan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis serta berguna dalam rangka meningkatkan ilmu oleh para pembaca.

Singaraja, 12 Januari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
FORM PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
FORM PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
PRAKATA	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.7 Penjelasan Istilah	11
1.8 Rencana Publikasi.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Keputusan Berkunjung.....	11
2.1.1 Pengertian Keputusan Berkunjung	12
2.1.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Berkunjung	12
2.1.3 Indikator Keputusan Berkunjung.....	14
2.2 Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.3 Perspektif Harga.....	16
2.3.1 Pengertian Harga Perspektif Harga	17
2.3.2 Indikator Perspektif Harga	17

2.4	Citra Destinasi.....	18
2.4.1	Pengertian Citra Destinasi.....	18
2.4.2	Indikator Citra Destinasi	19
2.5	Kajian Terdahulu yang Relevan.....	19
2.6	Hubungan Antar Variabel	25
2.6.1	Hubungan Kualitas Pelayanan, Perspektif Harga, dan Citra Destinasi terhadap Keputusan Berkunjung	25
2.6.2	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung	26
2.6.3	Hubungan Perspektif Harga terhadap Keputusan Berkunjung	27
2.6.4	Hubungan Citra Destinasi terhadap Keputusan Berkunjung	28
2.7	Kerangka Berpikir	28
2.8	Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN.....		33
3.1	Rancangan Penelitian	33
3.2	Subjek dan Objek Penelitian.....	33
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.4	Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	34
3.5	Metode dan Instrumen Pengumpulan.....	36
3.5.1	Jenis dan Sumber Data	36
3.5.2	Metode Pengumpulan Data	37
3.5.3	Instrumen Pengumpulan Data	38
3.6	Metode dan Teknik Analisis Data	39
3.6.1	Uji Validitas.....	40
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	44
3.6.3	Analisis Statistik Deskriptif	45
3.6.4	Uji Asumsi Klasik	45
3.6.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
3.6.6	Uji Hipotesis	47
3.6.7	Koefisien Determinasi (R^2).....	50

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Krisna Watersport Temukus Bali Bali.....	45
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	47
4.1.1 Gambaran Umum Responden	47
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif	47
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	51
4.2.1 Uji Normalitas.....	51
4.2.2 Uji <i>Multikolinearitas</i>	52
4.2.3 Uji <i>Heteroskedastisitas</i>	53
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
4.4 Uji Hipotesis	56
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Perspektif Harga, dan Citra Destinasi Wisata terhadap Keputusan Berkunjung Krisna Watersport Temukus Bali.....	56
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung Krisna Watersport Temukus Bali	57
4.4.3 Pengaruh Perspektif Harga terhadap Keputusan Berkunjung Krisna Watersport Temukus Bali	58
4.4.4 Pengaruh Citra Destinasi terhadap Keputusan Berkunjung Krisna Watersport Temukus Bali.....	59
4.5 Pembahasan	60
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung	60
4.5.2 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Berkunjung	61
4.5.3 Pengaruh Citra Destinasi terhadap Keputusan Berkunjung.....	62
4.5.4 Pembahasan Simultan Ketiga Variabel	63
BAB V PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Domestik ke Krisna Watersport Temukus Bali Tahun 2023	5
Tabel 3.1 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	35
Tabel 4. 1 Statistik Deskriptif	48
Tabel 4.2 Uji Normalitas	51
Tabel 4.3 Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.4 Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4.5 Regresi Linear Berganda	55
Tabel 4.6 Uji F	57
Tabel 4.7 Uji T Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4.8 Uji T Perspektif Harga	59
Tabel 4.9 Uji T Citra Destinasi	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Destinasi Terhadap Keputusan Berkunjung.....	31
Gambar 4.1 Uji P-plot	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	69
Lampiran 2 Uji Statistik Deskriptif	72
Lampiran 3 Uji Validitas	73
Lampiran 4 Uji Reabilitas.....	74

