

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
DESTINASI TERHADAP NIAT BERKUNJUNG
KEMBALI (STUDI PADA AIR TERJUN
BANYUMALA BULELENG BALI)**

SKRIPSI

**OLEH:
I PUTU ARI YOGIANTARA
2217041078**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
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-E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR-E
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005
Pembimbing II	Made Amanda Dewanti, S.E., M.M NIP.199106072020122017



- 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 Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Skripsi oleh I Putu Ari Yogiantara ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 16 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Rikky Rundu Padang, M.M. NIP.199512062024061002
Anggota	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005
Anggota	Made Amanda Dewanti, S.E., M.M NIP.199106072020122017



- 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 BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

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

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017



- 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 E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR E
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

MOTTO

“Śreyān sva-dharmo viguṇaḥ para-dharmāt sv-anuṣṭhitāt.”

Lebih baik menjalani jalan hidup sendiri meskipun belum sempurna, daripada mengikuti jalan orang lain dengan sempurna.

4 Bhagavad Gita, III.35



PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Destinasi terhadap Niat Berkunjung Kembali (Studi Pada Air Terjun Banyumala Buleleng Bali)**" 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, 23 Juli 2026

Yang membuat pernyataan


MATERAI TEMPEL
10000
C4FAC0X011423687

I Putu Ari Yogiantara



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Destinasi terhadap Niat Berkunjung Kembali (Studi pada Air Terjun Banyumala Buleleng Bali)”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penyelesaian karya ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah menyediakan fasilitas dan lingkungan akademik yang mendukung selama penulis menempuh pendidikan.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha atas dukungan dan fasilitas yang diberikan selama proses perkuliahan.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama penulis menempuh pendidikan.
4. Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen sekaligus Pembimbing II yang telah membantu berbagai keperluan akademik dan administrasi serta memberikan bimbingan, saran, dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan, masukan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Rikky Rundu Padang, M.M., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun dalam penyempurnaan skripsi ini.

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama penulis menjalani proses perkuliahan.
8. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah membantu dalam kelancaran administrasi selama masa studi hingga penyusunan skripsi.
9. Pihak pengelola Air Terjun Banyumala yang telah memberikan izin serta kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
11. Kepada Ayah saya I Made Suparna, Ibu saya Ni Nengah Sekarini Apriliani, Adik laki-laki saya I Kadek Riski Artawiguna, dan Adik perempuan saya Ni Komang Ira Yuniantari, yang telah mendoakan serta memberikan dukungan kepada penulis untuk meraih Gelar Sarjana.
12. Kepada teman-teman Mnj Koperasi & Pemasaran Pride (Arya Ngurah, Satria Jaya, Mas Try, & Riska Dwi) & GIKKOPLO Team (Eggik Anugrah) sudah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
13. Dan terakhir untuk seluruh orang yang telah mengenal saya (penulis) yang telah memberikan dukungan, motivasi, pengalaman, serta cerita di setiap perjalanan saya untuk menjadi pribadi yang lebih baik kedepannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran.

Singaraja, 16 April 2026

I Putu Ari Yogiantara

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	10
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 12
2.1 Niat Berkunjung Kembali.....	12
2.1.1 Pengertian Niat Berkunjung Kembali.....	12
2.1.2 Faktor Faktor yang Memengaruhi Niat Berkunjung Kembali.....	13
2.1.3 Indikator Niat Berkunjung Kembali.....	13
2.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.3 Citra Destinasi	17
2.3.1 Pengertian Citra Destinasi	17
2.3.2 Indikator Citra Destinasi	18
2.4 Penelitian Terdahulu.....	19
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	24
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Destinasi terhadap Niat Berkunjung Kembali.....	24
2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Niat Berkunjung Kembali	25

2.5.3 Hubungan Citra Destinasi terhadap Niat Berkunjung Kembali.....	26
2.6 Kerangka Berpikir.....	26
2.7 Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.2 Rancangan Penelitian.....	29
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
3.4 Metode Pengumpulan Data	32
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat.....	33
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas.....	37
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	41
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
3.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	45
3.6 Hipotesis Statistik.....	46
3.6.1 Uji F (Uji Signifikansi Pengaruh Simultan).....	46
3.6.2 Uji t (Uji Signifikansi Pengaruh Parsial).....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Deskripsi Data	49
4.1.1 Rincian Distribusi.....	50
4.1.2 Karakteristik Responden.....	50
4.1.3 Statistik Deskriptif	54
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	56
4.2.1 Uji Normalitas.....	56
4.2.2 Uji Multikolinearitas	57
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	58
4.3 Pengujian Hipotesis	59
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda	59
4.3.2 Uji Hipotesis	60
4.3.3 Uji Koefisiensi Determinasi.....	62
BAB V PENUTUP.....	76
5.1 Ringkasan	76

5.2 Simpulan.....	78
5.3 Saran.....	79
DAFTAR RUJUKAN.....	83
LAMPIRAN	87



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Kunjungan Air Terjun di Buleleng Tahun 2022-2024.....	3
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Terikat.....	32
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat	32
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.....	36
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas.....	38
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas.....	39
Tabel 4.1 Jumlah Kuesioner.....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	49
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif.....	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Hipotesis.....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji F.....	59
Tabel 4.9 Hasil Uji t.....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Determinasi.....	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Rating Ulasan Air Terjun di Buleleng.....	4
Gambar 2.1 Model Kerangka Berpikir	26



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Permohonan Data dan Penelitian.....	86
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	91
Lampiran 4. Tabulasi Jawaban Responden.	92
Lampiran 5. Uji Instrumen Penelitian.....	123
Lampiran 6. Hasil <i>Output</i> SPSS.....	125
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian.....	127

