

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA DESTINASI TERHADAP NIAT WISATAWAN BERKUNJUNG KEMBALI PADA DESA WISATA TENGANAN PEGRINGSINGAN

SKRIPSI

OLEH:
I PUTU WAHYU JULIASTAWA
2217041124



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
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



- 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
- Cetak 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

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

Menyetujui

Pembimbing I	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010
Pembimbing II	Rahutama Atidira, M.M. NIP.198805032018031001



- 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
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh I Putu Wahyu Juliastawa ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 05 Agustus 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. NIP.198502202010121007
Anggota	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010
Anggota	Rahutama Atidira, M.M. NIP.198805032018031001



- 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.

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
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Destinasi Terhadap Niat Berkunjung Kembali Wisatawan pada Desa Tenganan Pegringsingan**" 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.



MOTTO

"Pressure is a privilege and champions adjust"

Billie Jean King



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugerah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Destinasi terhadap Niat Berkunjung Kembali Wisatawan pada Desa Tenganan Pegringsingan”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaiannya tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada

1. Bapak Prof. Dr. Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang 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 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 yang telah memberikan arahan dan kebijakan selama masa studi.
4. Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi SI Manajemen yang telah membantu dalam berbagai keperluan akademik.
5. Ibu Made Putri Ariasih, S.Si., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Rahutama Atidira, M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan dan saran yang konstruktif dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku dosen penelaah yang telah memberikan saran dan masukan guna menyempurnakan penulisan skripsi ini.

8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Manajemen yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
9. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah membantu dalam proses administrasi selama masa studi hingga penyelesaian skripsi.
10. Pihak pengelola Desa Tenganan Pegringsingan yang telah memberikan izin serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
11. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.

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



Singaraja, 14 April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
 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
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.6.2 Manfaat Praktis.....	13
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 14
2.1 Niat Berkunjung Kembali.....	14
2.1.1 Definisi Niat Berkunjung Kembali.....	14
2.1.2 Indikator Niat Berkunjung Kembali.....	15
2.1.3 Faktor-Faktor Niat Berkunjung Kembali.....	15
2.2 Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanna.....	17
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.3 Citra Destinasi.....	19
2.3.1 Definisi Citra Destinasi.....	19
2.3.2 Indikator Citra Destinasi.....	20
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	21

2.5 Hubungan Antar Variabel	27
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Destinasi terhadap Niat Berkunjung Kembali	27
2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Niat Berkunjung Kembali ...	28
2.5.3 Hubungan Citra Destinasi terhadap Niat Berkunjung Kembali	29
2.6 Kerangka Berpikir.....	31
2.7 Hipotesis Penelitian	31
 BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Rancangan Penelitian.....	33
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	34
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
3.3.1 Populasi Penelitian.....	34
3.3.2 Sampel Penelitian.....	34
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat.....	37
3.4.1 Instrumen Variabel Bebas.....	40
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	44
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
3.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	47
3.6 Hipotesis Statistik	48
3.6.1 Uji F (Uji Signifikansi Pengaruh Simultan)	48
3.6.2 Uji t (Uji Signifikansi Parsial)	49
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Deskripsi Data.....	51
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	51
4.1.2 Karakteristik Responden	52
4.1.3 Analisis Statistik Deskriptif	55
4.2 Pengujian Asumsi	57
4.2.1 Uji Normalitas	57

4.2.2 Uji Multikolinearitas.....	59
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	60
4.3 Uji Hipotesis	62
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
4.3.2 Uji Hipotesis.....	63
4.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Destinasi Terhadap Niat Berkunjung Kembali	67
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Berkunjung Kembali.....	70
4.4.3 Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Niat Berkunjung Kembali	74
4.5 Implikasi.....	77
4.5.1 Implikasi Teoritis.....	77
4.5.2 Implikasi Praktis.....	78
BAB V PENUTUP	80
5.1 Ringkasan.....	80
5.2 Simpulan.....	81
5.3 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Tingkat Kunjungan Wisatawan Desa Tenganan Pegringsingan ...	4
Tabel 1.2 Data Distribusi Rating Pengunjung Desa Tenganan Pegringsingan	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Terikat	37
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Terikat	38
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat	39
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat	40
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Bebas	41
Tabel 3.6 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Bebas	41
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	43
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	53
Tabel 4.2 Analisis Statistik Deskriptif	56
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolonearitas	59
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
Tabel 4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4.7 Uji F (Simultan)	64
Tabel 4.8 Uji t (Parsial)	65
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Destinasi Terhadap Niat Berkunjung Kembali.....	31
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-Plot</i>	58
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Menggunakan Grafik <i>Scatterplot</i>	61



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 2. Tabulasi Jawaban <i>Pilot Test</i>	92
Lampiran 3. Karakteristik Responden Penelitian.....	94
Lampiran 4. Tabulasi Jawaban Responden	95
Lampiran 5. Uji Instrumen Penelitian.....	102
Lampiran 6. Hasil <i>Output</i> SPSS	104
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian.....	107

