

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA DESTINASI TERHADAP NIAT BERKUNJUNG KEMBALI KE AIR TERJUN SEKUMPUL BULELENG

SKRIPSI



**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 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**



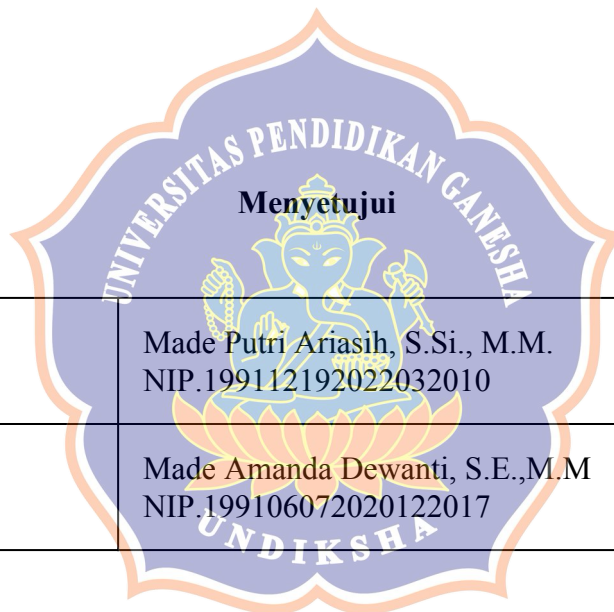
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi 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 Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SKRIPSI

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



Pembimbing I	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010
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 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Skripsi oleh I Komang Asmara Putra ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 06 Agustus 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. NIP.197404122010121001
Anggota	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010
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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Destinasi Terhadap Niat Berkunjung Kembali Wisatawan Domestik Ke Air Terjun Sekumpul Buleleng”** dan seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip 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 di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini atau klaim terhadap karya saya ini.

Singaraja, 29 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan



I Komang Asmara Putra
NIM. 2217041156

PRAKATA

Puji Syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Destinasi Terhadap Niat Berkunjung Kembali Wisatawan Domestik Ke Air Terjun Sekumpul Buleleng." Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen di 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 terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen sekaligus Pembimbing Akademik penulis atas bimbingan, dukungan, perhatian, motivasi serta semangat yang telah diberikan selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tulus atas segala bimbingan yang diberikan.
4. Ibu Made Amande Dewanti, S.E., M.M. selaku Koordinator Prodi Manajemen sekaligus Pembimbing II penulis, yang telah banyak

membantu dan memberikan arahan, masukan, petunjuk dan selalu sabar dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi penulis.

5. Ibu Made Putri Ariasih S.Si., M.M. selaku selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, perhatian, dan motivasi yang telah diberikan selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi penulis.
6. Bapak Dr. Fridayana Yudiaatmaja M.Sc. selaku Dosen Penguji yang telah banyak memberikan saran, masukan dan motivasi yang telah diberikan selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi penulis.
7. Kepada seluruh staff dan pegawai tata usaha di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah bersedia memberikan arahan dan bantuan selama penyelesaian skripsi penulis.
8. Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng beserta seluruh pihak yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam memperoleh informasi yang diperlukan selama penelitian.
9. Kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.
10. Kepada kedua orang tua penulis Bapak I Nyoman Seriana dan Ibu Ni Ketut Rasini, kedua orang tua yang sangat hebat dan berjasa bagi penulis, orang tua yang selalu mendukung penulis baik dalam keadaan senang maupun sedih, tidak pernah menuntut apapun dari penulis dan selalu mengusahakan apa yang terbaik untuk penulis. Terima kasih atas doa yang selalu menyertai penulis dalam setiap langkah.

11. Kepada kakak-kakak penulis Ni Wayan Sri Ayu Rusiniawati dan I Kadek Agus Adi Guna. Serta ipar yang selalu peduli terhadap penulis I Gede Bayu Umbara Desta Terima kasih untuk segala hiburan, kasih sayang, dan dukungan yang selalu kalian berikan kepada penulis.
12. Terima kasih kepada keponakan tersayang Reagan dan Baskara yang dengan senyum, tawa, dan tingkah lucunya telah menjadi penghibur di tengah rasa lelah selama proses penyusunan skripsi ini. Meskipun mungkin belum memahami arti dari perjalanan ini, kehadiranmu telah memberikan semangat dan kebahagiaan yang begitu berarti bagi Om Oming. Semoga selalu tumbuh dalam kesehatan, kebahagiaan, dan limpahan kasih sayang.
13. Kepada sahabat Ting Tong Gong (Ngurah, Dea, Yoga, April, Restu dan Davina) dan rekan-rekan penulis, Meilani, Dewi, Alvan dan Hady, yang sudah selalu mendukung penulis, terima kasih atas semangat dan kasih sayang yang selalu diberikan. Terima kasih sudah mendengarkan keluh kesah penulis. Semoga kebahagiaan selalu menyertai kami, dan sukses selalu.
14. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seseorang yang memilih untuk tetap menjadi bagian dari perjalanan ini tanpa perlu disebutkan namanya. Terima kasih atas setiap dukungan, motivasi, doa, dan kepercayaan yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan senantiasa mendapat balasan yang terbaik.

15. Kepada idola tercinta penulis, Lionel Andrés Messi Cuccittini, terima kasih telah menjadi cahaya yang hadir dari kejauhan, menerangi tanpa pernah mengenal siapa yang terinspirasi olehnya. Dari lapangan hijau, penulis belajar bahwa ketekunan mampu mengalahkan keterbatasan, bahwa kerendahan hati lebih abadi daripada gemerlap pujian, dan bahwa mimpi akan menemukan jalannya bagi mereka yang tidak pernah berhenti percaya. Walau tak pernah saling mengenal, jejak perjuanganmu telah menemani perjalanan penulis hingga mampu menyelesaikan karya sederhana ini.

16. Terima kasih kepada diri sendiri, terima kasih telah memilih untuk tetap melangkah ketika langkah terasa berat, tetap percaya ketika keraguan datang, dan tetap bertahan ketika keadaan tidak selalu berpihak. Tidak semua perjuangan terlihat, tidak semua luka perlu diceritakan, tetapi setiap proses telah membentuk penulis menjadi pribadi yang lebih kuat. Hari ini bukan tentang menjadi yang paling hebat, melainkan tentang berhasil menuntaskan apa yang pernah dimulai. Terima kasih telah sampai sejauh ini.

Singaraja, 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
2.1 Niat Berkunjung Kembali.....	13
2.1.1 Definisi Niat Berkunjung.....	13
2.1.2 Faktor-Faktor Niat Berkunjung Kembali.....	14
2.1.3 Indikator Niat Berkunjung Kembali	15
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	17
2.3 Citra Destinasi	17
2.3.1 Definisi Citra Destinasi.....	17
2.3.2 Indikator Citra Destinasi.....	19
2.4 Kajian Penelitian Yang Relevan.....	19
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	23
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Destinasi terhadap Niat Berkunjung Kembali.....	23

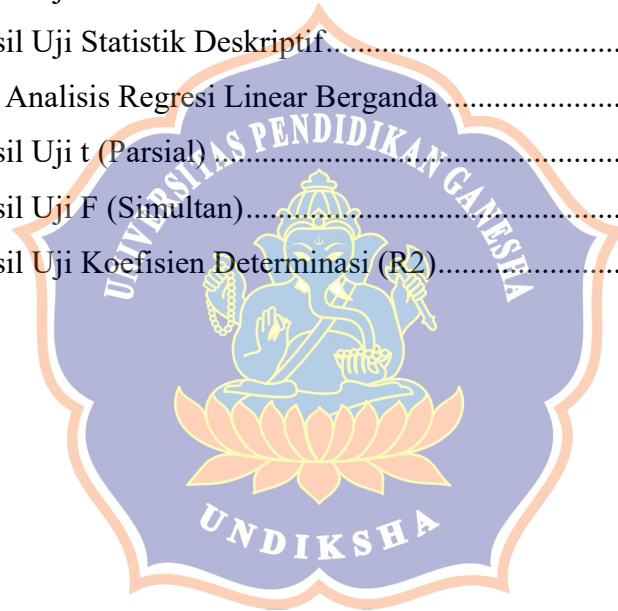
2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Niat Berkunjung Kembali.....	24
2.5.3 Hubungan Citra Destinasi dan Niat Berkunjung Kembali	25
2.6 Kerangka Berpikir	26
2.7 Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.2 Rancangan Penelitian	29
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	30
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.5 Definisi Operasional Variabel	31
3.5.1 Jenis Variabel.....	31
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	32
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	33
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	34
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	37
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.7.2 Analisis Regresi Berganda.....	39
3.7.3 Uji Hipotesis	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Deskripsi Data	45
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	45
4.1.2 Karakteristik Responden.....	45
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	49
4.2.1 Uji Normalitas	49
4.2.2 Uji Multikolinearitas.....	51
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	52
4.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	54
4.4 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
4.5 Uji Hipotesis.....	57
4.5.1 Uji t (Secara Parsial)	57

4.5.2 Uji F (Secara Simultan)	59
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60
4.6 Pembahasan dan Hasil Penelitian	63
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Berkunjung Kembali	63
4.6.2 Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Niat Berkunjung Kembali.....	65
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Destinasi Terhadap Niat Berkunjung Kembali.....	67
4.7 Keterbatasan Penelitian	70
4.8 Implikasi	71
BAB V PENUTUP.....	74
5.1 Ringkasan	74
5.2 Simpulan.....	75
5.3 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	87



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Yang Relevan	20
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil 30 Responden	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil 30 Responden	36
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden	46
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	51
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	53
Tabel 4.6 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4.7 Hasil Uji t (Parsial)	58
Tabel 4.8 Hasil Uji F (Simultan).....	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	27
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan <i>Grafik P-Plot</i>	49
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Grafik <i>Scatterplot</i>	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuisioner Penelitian.....	87
Lampiran 02. Tabulasi Data 30 Responden	91
Lampiran 03. Data Tabulasi Sampel Besar 130 Responden	93
Lampiran 04. <i>Output SPSS</i> Uji Validitas (30 Responden).....	101
Lampiran 05. <i>Output</i> Uji Reliabilitas.....	103
Lampiran 06. <i>Output SPSS</i> Uji Asumsi Klasik.....	104
Lampiran 07. <i>Output SPSS</i> Regresi Linear Berganda.....	105
Lampiran 08. <i>Output SPSS</i> Uji Hipotesis	106
Lampiran 09. <i>Output SPSS</i> Uji Statistik Deskriptif	106
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian.....	108

