

**PENGARUH KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP LOYALITAS
WISATAWAN PADA OBJEK WISATA PEDESTRIAN SUDIRMAN DI
PALEMBANG**

Skripsi



Nama : Andes Sepriansyah
Nim : 212015058

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019

**PENGARUH KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP LOYALITAS
WISATAWAN PADA OBJEK WISATA PEDESTRIAN SUDIRMAN DI
PALEMBANG**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Nama : Andes Sepriansyah
Nim : 212015058**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2019**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kepuasan Wisatawan Terhadap Loyalitas
Wisatawan Pada Objek Wisata Pedestrian Sudirman Di
Palembang.
Nama : Andes Sepriansyah
NIM : 212015058
Fakultas : Ekonomi & Bisnis
Program Studi : Manajemen
Kosentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan

Pada Tanggal, Agustus 2019

Pembimbing I,

DR. Sri Rahayu, Hj, S.E.,M.M

NIDN: 0206016702/791

Diterima dan Disahkan

Pada Tanggal, Agustus 2019

Pembimbing II,

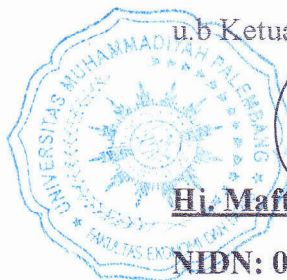
Edy Liswani, S.E.,M.Si

NIDN: 0027086001/944.81

Mengetahui,

Dekan

u.b Ketua Program Studi Manajemen



Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E.,M.Si

NIDN: 0216057001

Abstrak

Andes Sepriansyah /212015058 /2019/ Pengaruh Kepuasan Wisatawan Terhadap Loyalitas Wisatawan Pada Objek Wisata Pedestrian Sudirman Di Palembang.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh kepuasan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan pada objek wisata pedestrian sudirman di Palembang. Tujuannya untuk mengetahui pengaruh kepuasan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan pada objek wisata pedestrian sudirman di Palembang. Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif. Terdapat satu variabel bebas (Kepuasan) dengan sub variabel (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) dan satu variabel terikat (Loyalitas). Populasi penelitian adalah infinite yang artinya jumlah populasi tidak bisa di hitung. Yang diambil sejumlah 96 responden sebagai sampel dengan teknik *sampling insidental*. Data primer diperlukan sebagai dasar analisis, sedangkan teknik pengumpulan adalah kuesioner. Teknik analisis digunakan adalah regresi linier berganda. Uji hipotesis simultan (F) dan parsial (t). Hasil analisis menunjukkan bahwa regresi linier berganda ada pengaruh positif kepuasan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan terhadap loyalitas wisatawan pada objek wisata pedestrian sudirman di Palembang. Hasil uji hipotesis secara bersama-sama menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas wisatawan pada objek wisata pedestrian sudirman di Palembang. Hasil analisis parsial menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas wisatawan pada objek wisata pedestrian sudirman di Palembang.

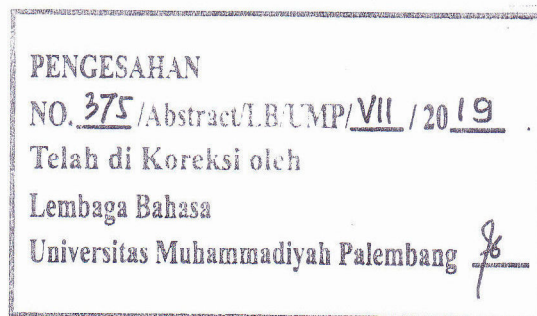
Kata kunci : Kepuasan dan Loyalitas.

Abstract

Andes Sepriansyah / 212015058 / 2019 / The Effect of Tourist Satisfaction on Tourist Loyalty in Sudirman Pedestrian Tourism Object in Palembang.

The formulation of the problem in this study was to find out any effect of tourist satisfaction on tourist loyalty in Sudirman Pedestrian Tourism Object in Palembang. The aim was to determine the effect of tourist satisfaction on tourist loyalty in Sudirman Pedestrian Tourism Object in Palembang. This research included associative research. There was one independent variable (Satisfaction) with sub-variables (physical evidence, reliability, energy, assurance, empathy) and one dependent variable (Loyalty). The population study was infinite which meant that the population could not be calculated. The number of respondents taken was 96 as a sample by incidental sampling technique. Primary data was needed as a basis for analysis, while collection techniques used questionnaires. The analysis technique was multiple linear regressions. Hypothesis test was simultaneous (F) and partial (t). The results of the analysis showed that multiple linear regressions had a positive effect of tourist satisfaction on tourist loyalty in Sudirman Pedestrian Tourism Object in Palembang. The results of the hypothesis test together indicated that tourist satisfaction had a positive and significant effect on tourist loyalty in Sudirman Pedestrian Tourism Object in Palembang. The results of the partial analysis showed that tourist satisfaction had a positive and significant effect on tourist loyalty in Sudirman Pedestrian Tourism Object in Palembang.

Keywords: Satisfaction and Loyalty.





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

KARTU AKTIVITAS BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : ANDES SEPRIANSYAH	PEMBIMBING :
NIM : 21 2015 058	PEMBIMBING I : DR. Sri Rahayu, S.E.,M.M
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN	PEMBIMBING II : Edy Liswani, S.E.,M.Si
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN PADA OBJEK WISATA PEDESTRIAN SUDIRMAN DI PALEMBANG	

NO	TGL/BLN/TH KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING		KETERANGAN
			PEMB I	PEMB II	
	16/7-2019	Bab I			Perbaiki
	18/7-2019	Bab I			ACE
	20/7-2019 27/7/19	Bab II s/d V (SA III)			Perbaiki jasa
	27/7/19	"V IV"			jasa
	24/7-2019	Bab II s/d V			Perbaiki
	28/7-2019 9/2-9	Bab II s/d V B IV			ACC & daftar kon Korpe ACE

CATATAN :
Mahasiswa diberikan Waktu Menyelesaikan Usulan Penelitian dan Skripsi 6 Bulan Terhitung Sejak Tanggal Ditetapkan

Dikeluarkan di Palembang
pada Tanggal : / /
a.n. Dekan
Program Studi

(Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E.,M.Si)

Visi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis :

"Menjadi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Yang Berstandar Nasional dan Berbasis Keislaman Tahun 2022"

Visi Program Studi Manajemen :

"Menjadi Program Studi Manajemen Yang Menghasilkan Sarjana Profesional, Islami dan Berjiwa Wirausaha dan Berdaya Saing Nasional Tahun 2022"