

**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
Konsentrasi : 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

Ketua Program Studi Manajemen



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

NIDN: 0216057001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andes Sepriansyah

Nim : 212015058

Konsentrasi : Pemasaran

Judul : Pengaruh Kepuasan Wisatawan Terhadap Loyalitas Wisatawan
Pada Objek Wisata Pedestrian Sudirman Di Palembang

Dengan ini menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan didalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Palembang, Agustus 2019

METERAI
TEMPEL
4EFAFAFF929469208
6000
ENAM RIBURUPIAH
Andes Sepriansyah

Abstrak

Andes Sepriansyah /212015058 /2019/ Pengaruh Kepuasan Wisatawan Terhadap Loyalitas Wisatawan Pada 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 tanngap, 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.

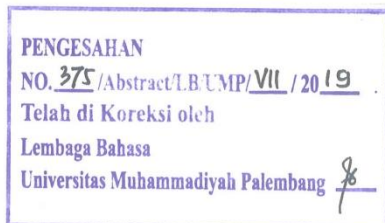
Kata kunci : Kepuasan dan Loyalitas.

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.





PRAKATA

Assalamu'alaikum.wr.wb

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulis skripsi dengan judul Pengaruh Kepuasan Wisatawan Terhadap Loyalitas Wisatawan Pada Wisata Pedestrian Sudirman Di Palembang dapat penulis selesaikan sebagaimana waktu yang telah di jadwalkan.

Penulisan skripsi ini tentu tidak akan selesai tanpa dorongan dan dukungan dari banyak pihak. Untuk itu penulis sampaikan terima kasih terutama kepada kedua orang tua tercinta Ayah (DEPI) dan Emak (ANA) yang mana doa dan bantuannya memiliki makna besar dalam proses ini selain itu ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak DR. Abid Djazuli S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Hj. Maftuhah Nurrahmi S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu DR. Sri Rahayu, S.E., M.M selaku pembimbing I skripsi .
5. Bapak Edy Liswani, S.E.,M.Si selaku pembimbing II skripsi
6. Terima kasih kepada adik-adikku (Oktarina Dwi Setya Ningrum, Astra Apriliansyah dan Farel Saputra) dan juga nenekku (Rohana).

7. Terima kasih teman seperjuanganku (Parma, Rebky, Robi, Rama, Irshadi, Dandy) terima kasih untuk suka duka, tangis dan perjuangan yang kita lewati bersama.
8. Terima kasih teman kosan (Yoga, Rendi, Reky, Tiawan).
9. Terima kasih juga untuk teman kuliah “MY Q” (Satria, Caca, Parma, Bhova, Riski, Idha, Yolanda, Melany)

Semoga Allah SWT membalas budi baik untuk seluruh bantuan yang diberikan guna menyelesaikan tulisan ini. Penulis menyadari, meskipun banyak usaha penulis lakukan, akan tetapi skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Meskipun demikian mudah–mudahan dari skripsi itu tetap ada manfaat yang diperoleh. Amin.

Palembang, Agustus 2019

Andes Sepriansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	i
HALAMAN TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II. KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	8
A. Landasan Teori	8
B. Penelitian Sebelumnya	13

C. Kerangka Pemikiran	18
D. Hipotesis	19
BAB III. METODE PENELITIAN.....	20
A. Jenis Penelitian	20
B. Lokasi Penelitian	21
C. Operasional Variabel	22
D. Populasi dan Sampel.....	23
E. Data yang Diperlukan.....	25
F. Metode Pengumpulan Data	25
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	26
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Hasil Penelitian	34
B. Pembahasan	57
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	63
A. Simpulan.....	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemasaran adalah suatu proses sosial yang dengan proses itu individu atau kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan dan menawarkan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain. Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa kegiatan pemasaran saat ini tidak hanya terfokus pada kegiatan jual-beli barang atau jasa, tetapi juga merupakan proses menciptakan nilai bagi pelanggannya. Nilai-nilai inilah yang akan menciptakan suatu hubungan timbal balik yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Konsep pemasaran merupakan sebuah keyakinan perusahaan bahwa pemuasan kebutuhan konsumen merupakan kunci sukses bagi perusahaan untuk dapat bertahan menghadapi persaingan.

Kepuasan pelanggan adalah tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Situasi persaingan dapat berubah dengan cepat, dimana dibutuhkannya strategi yang tidak hanya dapat menghadapi persaingan sekarang, tetapi juga mengantisipasi persaingan dimasa yang akan datang dan perusahaan yang kuatlah yang akan bertahan atau bahkan memenangkan persaingan.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia bandingkan dengan harapannya. Perkembangan kota yang bergulir cepat terkadang mengabaikan kebutuhan ruang terbuka yang sangat di butuhkan di kehidupan perkotaan, dimana faktor keamanan dan kenyamanan perlu diutamakan untuk pemenuhan ruang terbuka tersebut, sebagai fasilitas interaksi sosial ruang publik diharapkan dapat mempersatukan kepentingan pengguna tanpa membedakan latar belakang ekonomi, sosial, budaya dalam dinamika kehidupan kota saat ini. Pariwisata merupakan sektor yang sangat penting karena bersifat mudah baik fisik, sosial budaya, ekonomi. Pariwisata juga menawarkan jasa wisata yang beragam, mulai dari wisata bahari/tirta, wisata sejarah, wisata arkeologi, wisata budaya, dan wisata agama. Terbentuknya pedestrian Palembang berawal dari konsep bercerita di pedestrian Sudirman, sebuah komunitas pecinta sejarah, Palembang Nian, terdiri dari berbagai latar belakang profesi seperti dosen hukum, sejarawan aktivis budaya, dan guru melakukan edukasi sejarah kepada masyarakat Sumatera Selatan. Dari awal di bukanya Pedestrian Sudirman hingga kini, komunitas ini rutin mengedukasi sejarah kepada masyarakat. Hasilnya, masyarakat antusias menyaksikan paparan sejarah komunitas ini. Apalagi, kota Palembang sejak dulu dikenal sebagai kota yang banyak menyimpan peninggalan sejarah, berbagai warisan peninggalan dari masa kerajaan Sriwijaya, kesultanan Palembang, hingga masa kolonial Belanda dan kemerdekaan dapat ditemukan di berbagai sudut

kota. Sebagian masyarakat belum sepenuhnya tahu atau bahkan tidak mengenal beragam peninggalan sejarah tersebut.

Pariwisata merupakan salah satu sumber pendapatan yang penting bagi suatu negara. Dengan pariwisata, maka suatu daerah khususnya pemerintah daerah tempat objek itu berada akan mendapatkan pemasukan dari pendapatan setiap objek wisata, karena aktivitas berwisata bagi seseorang dapat meningkatkan daya kreatif, menghilangkan kenejukan, relaksasi, berbelanja, berbisnis, mengetahui peninggalan sejarah dan budaya suatu etnik tertentu, kesehatan dan pariwisata spiritual. Pariwisata merupakan sektor yang sangat penting karena bersifat baik fisik, sosial budaya, ekonomi. Pariwisata juga menawarkan wisata yang beragam mulai dari wisata bahari/tirta, wisata sejarah, wisata arkeologi, wisata budaya dan wisata agama serta wisata-wisata lain sebagainya. Palembang merupakan kota yang memiliki objek wisata mulai dari sejarah, budaya, pertanian, dan lain sebagainya, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di sektor kepariwisataan kota Palembang terhadap wisatawan yang berkunjung ke objek wisata yang berada di Palembang sehingga dapat mengetahui sikap dari pelanggan objek wisata yang merasa puas atau tidak puas dengan objek wisata yang sedang di kunjungi atau yang sudah di kunjungi di beberapa objek wisata Palembang sehingga dapat melakukan perbandingan puas atau tidak puas suatu pelanggan.

Tempat yang dahulunya hanya trotoar biasa sepanjang 500 meter menjadi primadona warga Palembang, setelah tempat tersebut disulap

menjadi spot wisata malam dengan beragam hiburan menarik yang ditampilkan. Banyak hiburan, tempat yang keren dilengkapi kelap kelip warna lampu hias membuat warga membandingkan destinasi anyar tersebut tidak kalah bagus dengan Jalan Orchard di Singapura. Tampak sepanjang pedestrian diisi dengan berbagai kegiatan hiburan, mulai dari pertunjukan musik tanjidor, tarian dan nyanyian lagu-lagu daerah, pertunjukan pantomim, pertunjukan komunitas reftil. Seperti diketahui, Pedestrian Sudirman merupakan tempat pertokoan yang berada di sepanjang Jalan Jenderal Sudirman. Tempat petokoan itu dijadikan salah satu tempat wisata di kota Palembang. Tempat wisata yang hanya dibuka jumat malam dan sabtu malam ini, menyajikan beragam kegiatan seperti atraksi para seniman dan lain sebagainya.

Hasil riset awal tentang penilaian responden pada objek wisata Pedestrian Sudirman Palembang ditampilkan dalam tabel berikut :

Tabel 1.1

Tanggapan responden terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata pedestrian Sudirman Palembang

No	Indikator	Setuju	Tidak Setuju
1	Kenyamanan	22 Orang	8 Orang
2	Keamanan	20 Orang	10 Orang
3	Pelayanan	24 Orang	6 Orang
4	Fasilitas	21 Orang	9 Orang

Sumber : hasil wawancara Pra-riset,2018

Berdasarkan tabel di atas, dihubungkan dengan kepuasan pelanggan dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Berdasarkan indikator kenyamanan: 22 orang setuju terhadap kenyamanan yang ada di pedestrian sudirman sementara 8 orang yang tidak puas dengan kenyamanan yang ada di pedestrian Sudirman.
2. Berdasarkan indikator keamanan: 20 orang setuju dengan keamanan yang ada di pedestrian sudirman sementara 10 orang lainnya tidak puas dengan keamanan yang ada di pedestrian Sudirman.
3. Berdasarkan indikator pelayanan: 24 orang setuju dengan pelayanan hiburan yang ada di pedestrian sudirman sementara 6 orang tidak puas dengan pelayanan hiburan di pedestrian Sudirman.
4. Berdasarkan indikator fasilitas: 21 orang menunjukkan setuju atas fasilitas yang ada di pedestrian sudirman sementara 9 orang tidak puas atas fasilitas yang ada di pedestrian Sudirman.

Berdasarkan uraian diatas yang telah dikemukakan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ Pengaruh Kepuasan Wisatawan Terhadap Loyalitas Wisatawan Pada Objek Wisata Pedestrian Sudirman Palembang”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang dapat dirumuskan masalah adakah pengaruh kepuasan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan pada objek wisata Pedestrian Sudirman di Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan wisatawan terhadap loyalitas wisatawan pada objek wisata pedestrian sudirman di Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk melihat praktek teori yang selama ini didapat diperkuliahan dalam studi manajemen pemasaran fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

2. Bagi Almamater

Menjadi salah satu bahan atau referensi untuk penelitian lebih lanjut yang sejenis dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Fandy Tjiptono (2008: 76-77), Faktor Kepuasan Pelanggan

Gaffar, 2007, *Customer Realitonship Management and Marketing Public Relation*. Bandung : Penerbit Alfabeta.

Gremler & Brown (Ali Hasan, 2009)

Griffin, 2015 “*Customer Loyalty How To earn it, How To Keep It I*”, Mc Graw Hill, Kentucky..

Kotler, dan Keller, (2005). ”*Manajemen Pemasaran* , edisi 13”. Jakarta : Erlangga.

M.Iqbal Hasan, (2012), *Pokok-pokok Materi Statistik 2 (staistik inferensif)*. Edisi kedua. Jakarta

Nurul Qomariah pada (2012), Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur)

Ratna Acintya Putri, Naili Farida, dan Reni Shinta Dewi (2012), Pengaruh Citra Destinasi, Fasilitas Wisata Dan *Experiential Marketing* Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan (Studi Pada Pengunjung Domestik Taman Wisata Candi Borobudur).

Ratih Kusuma Dewi, Srikandi Kumadji dan M. Kholid Mawardi pada tahun 2015, dengan judul Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelnggan Tempat Wisata Jawa Timur Park 1 Kota Wisata Batu).

Sugiyono, 2012. *Metode Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung:Alfabeta.

Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Cetakan ke-17)*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono, 2009, 2010, 2013 & 2017 *Metode Penelitian Administrasi*

Sugiyono (2015: 53-55), Jenis Penelitian

Tjiptono, Fandy, 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : ANDI.

Wara Dirgantara (2013), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Kartini Jepara.

Woro Mardikawati dan Naili Farida (2013), Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Bus Efisiensi.