

**PENGARUH CITRA DESTINASI TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN PADA DESTINASI WISATA UNGGULAN
KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Dibuat Oleh :

Nama : Mileni Sandri Cahyani

NPM : 061840611728

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

2022

**PENGARUH CITRA DESTINASI TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN PADA DESTINASI WISATA UNGGULAN
KOTA PALEMBANG**



**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Nama : MILENI SANDRI CAHYANI
NPM : 061840611728**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2022
Pembimbing II,

Pembimbing I,

**Lisnini, S.E., M.Si
NIP 195940211989102001**

**Rini, S.E., M.AB
NIP 196012281990032002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**

Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata

**Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si
NIP 198602262015042003**



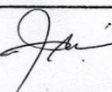
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Mileni Sandri Cahyani
NPM : 061840611728
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Destinasi terhadap Kepuasan Wisatawan pada Destinasi Wisata Unggulan Kota Palembang

Telah Dipertahankan Di Hadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Dan Dinyatakan LULUS

Pada: Kamis
Tanggal: 11 Agustus 2022

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Rini, S.E., M.AB		23/8 2022
2.	Yulia Pebrianti, S.E.I., M.S.I		30/8 2022
3	Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB		29/8 2022

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Mileni Sandri Cahyani
NPM : 061840611728
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Destinasi terhadap Kepuasan Wisatawan pada Destinasi Wisata Unggulan Kota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya. Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang,
Penulis



Mileni Sandri Cahyani

KATA PENGANTAR

Puji syukur pada Allah SWT. atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir/skripsi dengan judul **“Pengaruh Citra Destinasi terhadap Kepuasan Wisatawan pada Destinasi Wisata Unggulan Kota Palembang”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulisan tugas akhir/skripsi ini membahas mengenai adanya pengaruh positif signifikan antara citra destinasi kognitif, citra destinasi unik, dan citra destinasi afektif terhadap kepuasan wisatawan baik secara parsial maupun secara simultan.

Saya menyadari bahwa tugas akhir/skripsi ini masih memiliki kekurangan maupun ketidaksempurnaan baik dari segi penulisan maupun pembahasan karena masih terbatasnya pengetahuan penulis. Saya menerima dengan kerendahan hati apabila terdapat masukan, kritik, serta saran yang diberikan dari Bapak/Ibu Dosen Politeknik Negeri Sriwijaya kepada saya.

Akhir kata, semoga Allah SWT. selalu melimpahkan rahmat dan ridhonya ata semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir/skripsi ini dan semoga penelitian ini dapat bermanfaat dalam menambah ilmu serta wawasan bagi kita semua.

Palembang, Agustus 2022

Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman”

(Q.S. Ali Imran:139)

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S. Insyirah:5-6)

“Tidak masalah bila merasa lelah, setidaknya sudah mencoba bukan? Kerja bagus!”

(Kim Doyoung)

Karya ini Saya persembahkan untuk:

- Orang Tua dari Penulis Tercinta (Bapak Eddison Ali Rahman, Ibu Ponami Surya Ningsih, Mama Widyastuti)
- Adik-Adik dari Penulis Tersayang (Gustian Leo Willy Nugroho, Ronaldo, Bintang, dan Sriwijaya)
- Seluruh Keluarga Besar baik dari Pihak Bapak, Ibu, maupun Mama.
- Dosen Pembimbing yang Penulis Hormati (Bu Lisnini dan Bu Rini)
- Dosen-Dosen Politeknik Negeri Sriwijaya yang Penulis Hormati
- Teman Seperjuangan
- Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Lisnini, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu serta membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir/skripsi ini.
6. Ibu Rini, S.E., M.AB selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu serta membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir/skripsi ini.
7. Segenap Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Dinas Pariwisata Kota Palembang yang telah membantu dalam memberikan informasi kepada penulis untuk menyelesaikan pembuatan skripsi ini.
9. Pengelola destinasi dari beberapa destinasi yang termasuk ke dalam destinasi wisata unggulan kota Palembang.
10. Orang tua saya tercinta (Bapak, Almarhumah Ibu, dan Almarhumah Mama) dan saudara-saudara saya tersayang (Willy, Aldo, Bintang, dan Sriwijaya) yang senantiasa mendoakan penulis agar semua proses berjalan dengan lancar, dan memberikan motivasi serta semangat baik moral maupun materi kepada penulis.
11. Tim Semangat Skripsi Cindy Liani Putri, Riska, Nyimas Nabila Ratu Salma, dan Cindi Nabela, yang selalu suport dan memberikan motivasi dalam pembuatan skripsi ini.

12. *Special thank's to* Nyimas Nabila Ratu Salma selaku sahabat yang telah membantu mengakomodasi sebuah printer bagi penulis dan sahabat lainnya.
13. Teman-teman kelas 8BPA, sahabat 3F, dan teman-teman seperjuangan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya yang telah memberi dukungan, semangat, dan keceriaan kepada penulis.
14. Seluruh *member group* EXO dan NCT, terutama Do Kyung Soo dan Kim Doyoung yang telah menjadi *support system* bagi penulis melalui karya-karyanya.
15. *Thank you to my self for being strong, fighting, persevering, enthusiastic, patient and sincere in any condition.*

ABSTRAK

Tujuan daripada penelitian ini adalah untuk melihat adanya pengaruh citra destinasi kognitif, citra destinasi unik, dan citra destinasi afektif sebagai dimensi citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata unggulan kota Palembang. Metode yang dipakai oleh penelitian ini merupakan metode deskriptif-kuantitatif dengan kuesioner/angket sebagai media dalam metode pengumpulan data kepada wisatawan yang pernah mengunjungi destinasi wisata unggulan kota Palembang seperti Jakabaring Sport City, Benteng Kuto Besak, Bayt Al-Qur'an Al-Akbar, Museum Balaputra Dewa, dan Taman Purbala Kerajaan Sriwijaya sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan *sampling* yang digunakan adalah *probability sampling* dengan metode *disproportionate stratified random sampling*. Data dalam penelitian ini diolah menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini adalah ketiga variabel yakni variabel citra destinasi kognitif (X1), citra destinasi unik (X2), dan citra destinasi afektif (X3) secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata unggulan kota Palembang. Secara simultan, ketiga dimensi citra destinasi tersebut berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata unggulan kota Palembang. Nilai koefisien determinasi dari perhitungan *software SPSS ver.26* diperoleh hasil sebesar 0,573 atau 57,3% citra destinasi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi wisata unggulan kota Palembang.

Kata Kunci: Citra, Destinasi, Kepuasan Wisatawan, Wisata Unggulan

ABSTRACT

The purpose of this research is to see the influence of cognitive destination image, unique destination image, and affective destination image as a dimension of destination image on tourist satisfaction in the leading tourist destination of Palembang. The method used in this study is a descriptive-quantitative method with questionnaires as a medium in data collection methods for tourists who have visited the leading tourist destination of Palembang such as Jakabaring Sport City, Kuto Besak Fort, Bayt Al-Qur'an Al-Akbar, Balaputra Dewa Museum, and Sriwijaya Kingdom Ancient Park with 100 respondents. The sampling technique used is probability sampling with a disproportionate stratified random sampling method. The data in this study were processed using multiple linear regression analysis. The results of this study are the three variables, namely cognitive destination image variables (X1), unique destination image (X2), and affective destination image (X3) partially have a positive effect on tourist satisfaction at the leading tourist destinations in Palembang. Simultaneously, the three dimensions of the destination image have an effect on tourist satisfaction at the leading tourist destination of Palembang City. The coefficient of determination from the calculation of SPSS ver. 26 software obtained results of 0,573 or 57,3% of the destination image affects tourist satisfaction in the leading tourist destination of Palembang.

Keywords: Image, Destination, Tourist Satisfaction, Leading Tourist

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Manfaat Praktis.....	8
1.5.2 Manfaat Teoritis.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Teori Penunjang Penelitian.....	11
2.1.1 Citra Destinasi.....	11
2.1.2 Kepuasan Wisatawan.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
2.3 Kerangka Pemikiran.....	15
2.4 Hipotesis Penelitian.....	16

BAB III METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Pendekatan Penelitian.....	17
3.2 Lokus Penelitian.....	17
3.3 Sumber Data.....	18
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.5 Populasi dan Sampel.....	20
3.5.1 Populasi.....	20
3.5.2 Sampel.....	21
3.6 Skala Pengukuran.....	23
3.7 Instrumen Penelitian.....	24
3.8 Teknik Analisis Data.....	25
3.8.1 Analisis Data Deskriptif.....	25
3.8.2 Uji Instrumen.....	25
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	26
3.8.4 Uji Hipotesis.....	27
3.8.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Hasil.....	29
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	29
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	38
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	39
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	39
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	40
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	40
4.3 Analisis Deskriptif.....	41
4.3.1 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Citra Destinasi Kognitif (X1).....	41
4.3.2 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Citra Destinasi Unik (X2).....	42
4.3.3 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Citra Destinasi	

Afektif (X3).....	43
4.3.4 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan	
Wisatawan (Y).....	45
4.4 Uji Instrumen.....	46
4.4.1 Uji Validitas.....	46
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	47
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.5.1 Uji Normalitas.....	48
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	51
4.5.3 Uji Heterokedastisitas.....	52
4.6 Uji Hipotesis.....	53
4.6.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	53
4.6.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	57
4.6.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	58
4.7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
4.8 Pembahasan.....	61
4.8.1 Pengaruh Citra Destinasi Kognitif terhadap Kepuasan Wisatawan pada	
Destinasi Wisata Unggulan Kota Palembang.....	61
4.8.2 Pengaruh Citra Destinasi Unik terhadap Kepuasan Wisatawan pada	
Destinasi Wisata Unggulan Kota Palembang.....	62
4.8.3 Pengaruh Citra Destinasi Afektif terhadap Kepuasan Wisatawan pada	
Destinasi Wisata Unggulan Kota Palembang.....	64
4.8.4 Pengaruh Citra Destinasi Kognitif, Citra Destinasi Unik, dan Citra	
Destinasi Afektif terhadap Kepuasan Wisatawan pada Destinasi	
Wisata Unggulan Kota Palembang.....	66
BAB V PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan dari beberapa Destinasi Wisata Unggulan di Kota Palembang.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
Tabel 3.2 Skala Likert.....	24
Tabel 3.3 Variabel dan Indikator Penelitian.....	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	40
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	40
Tabel 4.6 Frekuensi Variabel Citra Destinasi Kognitif (X1).....	41
Tabel 4.7 Interpretasi Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Citra Destinasi Kognitif (X1).....	42
Tabel 4.8 Frekuensi Variabel Citra Destinasi Unik (X2).....	42
Tabel 4.9 Interpretasi Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Citra Destinasi Unik (X2).....	43
Tabel 4.10 Frekuensi Variabel Citra Destinasi Afektif (X3).....	44
Tabel 4.11 Interpretasi Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Citra Destinasi Afektif (X3).....	45
Tabel 4.12 Frekuensi Variabel Kepuasan Wisatawan (Y).....	45
Tabel 4.13 Interpretasi Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Wisatawan (Y).....	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas.....	49
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4.18 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	52
Tabel 4.19 Hasil Output SPSS Uji t.....	54

Tabel 4.20 Hasil Analisis Uji Parsial (Uji t).....	54
Tabel 4.21 Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F).....	57
Tabel 4.22 Hasil Nilai <i>Adjusted R Square</i>	58
Tabel 4.23 Regresi Linear Berganda.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	16
Gambar 4.1 Peta Jakabaring Sport City.....	29
Gambar 4.2 Lake Triathlon Jakabaring Sport City.....	30
Gambar 4.3 Benteng Kuto Besak.....	31
Gambar 4.4 Peta Kawasan Benteng Kuto Besak.....	32
Gambar 4.5 Peta Bayt Al-Qur'an Al-Akbar.....	33
Gambar 4.6 Bayt Al-Qur'an Al-Akbar.....	34
Gambar 4.7 Museum Balaputra Dewa.....	35
Gambar 4.8 Peta Museum Balaputra Dewa.....	35
Gambar 4.9 Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya.....	36
Gambar 4.10 Peta Taman Purbakala Kerajaan Sriwijaya.....	37
Gambar 4.11 Histogram Uji Normalitas.....	50
Gambar 4.12 Grafik P-Plot Uji Normalitas.....	50
Gambar 4.13 Grafik Scatterplot Uji Heterokedastisitas.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 : Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 : Surat Balasan Izin Penelitian dari Dinas Pariwisata Kota Palembang
- Lampiran 4 : Surat Balasan Izin Penelitian dari Bayt Al-Qur'an Al-Akbar
- Lampiran 5 : Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 6 : Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 7 : Lembar Bimbingan Pembimbing 1
- Lampiran 8 : Lembar Bimbingan Pembimbing 2
- Lampiran 9 : Ulasan Google mengenai Kepuasan Wisatawan ke Destinasi Wisata Unggulan Kota Palembang
- Lampiran 10 : Tabel Daya Tarik Destinasi Wisata Unggulan Kota Palembang
- Lampiran 11 : Kuesioner
- Lampiran 12 : Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 13 : Hasil Rekapitulasi Karakteristik Responden
- Lampiran 14 : Hasil Uji Validitas Data
- Lampiran 15 : Hasil Uji Reliabilitas Data
- Lampiran 16 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 17 : Hasil Analisis Data
- Lampiran 18 : Surat Rekomendasi Sidang Skripsi
- Lampiran 19 : Lembar Revisi Skripsi
- Lampiran 20 : Tanda Persetujuan Revisi Skripsi