

**PENGARUH CITRA DESTINASI TERHADAP
MINAT BERKUNJUNG ULANG DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PADA MUSEUM SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

**Nama : RISKHA
NIM : 061840611495**

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

2022

**PENGARUH CITRA DESTINASI TERHADAP
MINAT BERKUNJUNG ULANG DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PADA MUSEUM SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG**



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

Oleh:

**Nama : RISK A
NPM : 061840611495**

Menyetujui,
Pembimbing I, Palembang,
Pembimbing II,

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

**Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.
NIP 196008061989101001**

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata

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

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

**PENGARUH CITRA DESTINASI TERHADAP
MINAT BERKUNJUNG ULANG DENGAN KEPUASAN PENGUNJUNG
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PADA MUSEUM SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG**



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


Oleh:


Nama : RISK A
NPM : 061840611495

Menyetujui,

Palembang, *Agustus* 2022
Pembimbing II,

Pembimbing I,


Rini, S.E., M.A.B.
NIP 196012281990032002


Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.
NIP 196008061989101001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Riska
NPM : 061840611495
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Minat Berkunjung Ulang dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel *Intervening* pada Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Riska
NPM : 061840611495
Jurusan : Administrasi Bisnis
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Destinasi terhadap Minat Berkunjung Ulang dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel *Intervening* pada Museum Sultan Mahmud Badaruddin II 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 orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Agustus 2022

Penulis,



Riska

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Destinasi terhadap Minat Berkunjung Ulang dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel *Intervening* pada Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang” tepat pada waktunya.

Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung dan minat berkunjung ulang. Penelitian skripsi ini dibuat berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 pengunjung Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Skripsi diolah dengan menggunakan analisis regresi dengan konsep analisis jalur. Hasil skripsi menunjukkan bahwa citra kognitif tidak berpengaruh, tetapi citra afektif dan citra unik berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung; citra kognitif, citra afektif, dan kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang, namun tidak dengan citra unik; citra destinasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung; dan citra destinasi dan kepuasan pengunjung secara simultan berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam proses penelitian serta penulisan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi penulisan dan penyampaian maupun materinya. Oleh karena itu, kritik beserta saran yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan demi kesempurnaan Skripsi ini. Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak, terkhusus bagi penulis dan mahasiswa Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di masa yang akan datang.

Palembang, Agustus 2022

Penulis

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Your dreams will remain a dream unless you take small and realistic steps toward achieving them”

- Eileen Anglin

Persembahan:

- ❖ Orang tua dan adik-adik tercinta
- ❖ Keluarga tersayang
- ❖ Dosen-dosen pembimbing yang penulis hormati
- ❖ Dosen-dosen yang penulis hormati
- ❖ Teman-teman yang penulis banggakan
- ❖ Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Rabbil'alamin

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Citra Destinasi terhadap Minat Berkunjung Ulang dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel *Intervening* pada Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang”** ini dengan baik. Skripsi ini disusun guna menyelesaikan studi dan memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.

Penulis sangat menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari keterlibatan dan bimbingan banyak pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB. 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.
5. Ibu Rini, S.E., M.AB. selaku Pembimbing I penulis yang telah membantu, membimbing serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M. selaku Pembimbing II Penulis yang telah membantu, membimbing serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan
7. Ibu, Ayah, Adik-adik, dan seluruh keluarga yang senantiasa selalu memberikan semangat serta doa kepada penulis.
8. Seluruh dosen dan staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

9. Sahabat-sahabat terdekat penulis yang selalu memberikan semangat serta motivasi kepada penulis.
10. Teman-teman seperjuangan kelas BPA 2018 yang penulis cintai dan banggakan.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh *playlist* Spotify yang telah menemani penulis selama penulisan skripsi ini.
13. *Last but not the least, I want to thank myself. Thank you for all the hard work, thank you for continuing, for not giving up, for always trying to think positive. Let's keep it this way or even better from now.*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh: (1) citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung (2) citra destinasi dan kepuasan pengunjung terhadap minat berkunjung ulang. Objek penelitian ini adalah Museum Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis jalur. Dari hasil uji regresi dengan konsep analisis jalur dapat disimpulkan bahwa: (1) Citra destinasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Secara parsial citra kognitif tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, tetapi citra afektif dan citra unik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (2) Citra destinasi dan kepuasan pengunjung secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung ulang. Secara parsial, citra kognitif, citra afektif, dan kepuasan pengunjung berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung ulang, sedangkan citra unik tidak berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung ulang.

Kata Kunci: Citra Destinasi, Kepuasan, Minat Berkunjung Ulang, dan Museum Sultan Mahmud Badaruddin II

ABSTRACT

The aims of this research are to explain the effects of: (1) destination image on visitor satisfaction (2) destination image and visitor satisfaction on revisit intention, The object of this research was Sultan Mahmud Badaruddin II Museum Palembang. This research used quantitative approach. Data were obtained from distributing questionnaire to 100 respondents. Sampling was taken using purposive sampling technique. Data analyses used was path analysis. From the results of the regression test with the concept of path analysis, it can be concluded that: (1) Destination images simultaneously affect visitor satisfaction. Partially cognitive image doesn't affect visitor satisfaction significantly, but affective image and unique image significantly affect visitor satisfaction (2) Destination images and visitor satisfaction simultaneously affect revisit intention significantly. Partially, cognitive image, affective image, and visitor satisfaction significantly affect revisit intion, while unique image doesn't significantly affect revisit intention.

Keywords: Destination Image, Satisfaction, Revisit Intention, and Sultan Mahmud Badaruddin II Museum

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.5.1. Manfaat Teoritis	6
1.5.2. Manfaat Praktis.....	7
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1. Pariwisata.....	9
2.1.1. Pengertian Pariwisata.....	9
2.1.2. Daya Tarik Wisata	10
2.1.3. Museum.....	11
2.2. Citra Destinasi.....	12

2.3. Kepuasan Pengunjung	13
2.4. Minat Berkunjung Ulang.....	14
2.5. Kerangka Berpikir.....	15
2.6. Hipotesis Penelitian.....	16
2.7. Penelitian Terdahulu	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1. Pendekatan Penelitian	24
3.2. Lokasi Penelitian.....	24
3.3. Jenis dan Sumber Data	25
3.4. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	25
3.4.1. Populasi.....	25
3.4.2. Sampel.....	26
3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.5. Metode Pengumpulan Data	27
3.5.1. Kuesioner	27
3.5.2. Dokumentasi.....	27
3.5.3. Studi Kepustakaan	28
3.6. Skala Pengukuran.....	28
3.7. Instrumen Penelitian.....	29
3.8. Teknik Analisis Data.....	32
3.8.1. Analisis Data Deskriptif.....	32
3.8.2. Uji Instrumen.....	32
3.8.3. Uji Asumsi Klasik.....	33
3.8.4. Uji Hipotesis.....	34
3.8.5. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	36
3.8.6. Uji Sobel.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.2. Karakteristik Responden	40
4.2.1. Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.2.2. Berdasarkan Asal Daerah	41

4.2.3. Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
4.2.4. Berdasarkan Rentang Usia	42
4.2.5. Berdasarkan Pekerjaan.....	43
4.2.6. Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	43
4.3. Rekapitulasi Skor Jawaban Responden.....	44
4.3.1. Terhadap Variabel Citra Destinasi (X).....	45
4.3.2. Terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung (Y ₁)	49
4.3.3. Terhadap Variabel Minat Berkunjung Ulang (Y ₂).....	51
4.4. Uji Instrumen.....	53
4.4.1. Uji Validitas	53
4.4.2. Uji Reliabilitas.....	56
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	57
4.5.1. Uji Normalitas	57
4.5.2. Uji Multikolinearitas.....	60
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.6. Uji Hipotesis	62
4.6.1. Analisis Persamaan Struktural 1.....	63
4.6.2. Analisis Persamaan Struktural 2.....	68
4.7. Pembahasan	73
4.7.1. Pengaruh Citra Destinasi terhadap Kepuasan Pengunjung	74
4.7.2. Pengaruh Citra Destinasi dan Kepuasan Pengunjung terhadap Minat Berkunjung Ulang	78
4.8. Metode <i>Trimming</i>	81
4.9. Uji Sobel.....	85
4.10. Perhitungan Pengaruh.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
4.1. Kesimpulan	90
4.2. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN	xv

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Pengunjung Museum.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	16
Gambar 3. 1 Model Analisis Jalur	36
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas dengan P-P Plot	59
Gambar 4. 2 Histogram Uji Normalitas	60
Gambar 4. 3 Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	62
Gambar 4. 4 Hubungan struktural X_1 , X_2 , dan X_3 terhadap Y_1	63
Gambar 4. 5 Hubungan struktural X_1 , X_2 , X_3 dan Y_1 terhadap Y_2	68
Gambar 4. 6 Model Hipotesis.....	73
Gambar 4. 7 Model Akhir	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung Per Tahun.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	28
Tabel 3. 2 Klasifikasi TCR.....	29
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian.....	30
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	41
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	42
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	44
Tabel 4. 7 Skala Data Variabel Citra Destinasi.....	44
Tabel 4. 8 Skala Data Variabel Kepuasan Pengunjung	45
Tabel 4. 9 Skala Data Variabel Minat Berkunjung Ulang	45
Tabel 4. 10 Frekuensi Variabel Citra Kognitif (X_1)	45
Tabel 4. 11 Interpretasi Skor Jawaban terhadap Variabel Citra Kognitif (X_1)	46
Tabel 4. 12 Frekuensi Variabel Citra Afektif (X_2)	47
Tabel 4. 13 Interpretasi Skor Jawaban terhadap Citra Afektif (X_2)	47
Tabel 4. 14 Frekuensi Variabel Citra Unik (X_3).....	48
Tabel 4. 15 Interpretasi Skor Jawaban terhadap Citra Unik (X_3).....	48
Tabel 4. 16 Frekuensi Variabel Kepuasan Pengunjung (Y_1)	49
Tabel 4. 17 Interpretasi Skor Jawaban terhadap Kepuasan Pengunjung (Y_1).....	51
Tabel 4. 18 Frekuensi Variabel Minat Berkunjung Ulang (Y_2)	52
Tabel 4. 19 Interpretasi Jawaban terhadap Variabel Minat Berkunjung Ulang ...	53
Tabel 4. 20 Uji Validitas Variabel Citra Destinasi (X).....	54
Tabel 4. 21 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung (Y_1).....	55
Tabel 4. 22 Uji Validitas Variabel Minat Berkunjung Ulang (Y_2).....	55

Tabel 4. 23 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4. 24 Hasil Uji Normalitas – One Sample Kolmogorov-Smirnov	58
Tabel 4. 25 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4. 26 Koefisien X_1 , X_2 , dan X_3 terhadap Y_1	64
Tabel 4. 27 Anova X_1 , X_2 , dan X_3 terhadap Y_1	66
Tabel 4. 28 Koefisien Determinansi X_1 , X_2 , dan X_3 terhadap Y_1	67
Tabel 4. 29 Koefisien X_1 , X_2 , X_3 , dan Y_1 terhadap Y_2	69
Tabel 4. 30 Anova X_1 , X_2 , X_3 , dan Y_1 terhadap Y_2	71
Tabel 4. 31 Koefisien Determinansi X_1 , X_2 , X_3 , dan Y_1 terhadap Y_2	72
Tabel 4. 32 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	73
Tabel 4. 33 Rekapitulasi Uji Ulang Struktur 1	82
Tabel 4. 34 Rekapitulasi Uji Ulang Struktur 2.....	83
Tabel 4. 35 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis setelah <i>Trimming</i>	84
Tabel 4. 36 Rekapitulasi Koefisien Regresi dan Standar Error.....	85
Tabel 4. 37 Ringkasan Pengaruh X_1 , X_2 , X_3 dan Y_1 terhadap Y_2	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tanda Persetujuan Revisi Skripsi

Lampiran 2 Revisi Skripsi

Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data (Polsri)

Lampiran 4 Surat Izin Pengambilan Data (Kesbangpol)

Lampiran 5 Surat Izin Pengambilan Data (Dinas Kebudayaan)

Lampiran 6 Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 1

Lampiran 7 Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 1

Lampiran 8 Lembar Bimbingan Pembimbing 1

Lampiran 9 Lembar Bimbingan Pembimbing 2

Lampiran 10 Surat Rekomendasi Sidang Skripsi

Lampiran 11 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden

Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Data

Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas Data

Lampiran 14 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 15 Hasil Uji Analisis Data