

**PENGARUH CITRA DESTINASI DAN FASILITAS PENUNJANG
TERHADAP KEPUASAN BERKUNJUNG DI JAKABARING SPORT
CITY KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

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

Oleh :

**Nama : Abid Irfan Amali
NPM : 061940612066**

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

2023

**PENGARUH CITRA DESTINASI DAN FASILITAS PENUNJANG
TERHADAP KEPUASAN BERKUNJUNG DI JAKABARING SPORT
CITY KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

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

Oleh :

Nama : Abid Irfan Amali
NPM : 061940612066

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2023
Pembimbing II

Pembimbing I

Dra. Esya Alhadi, MLM
NIP 196309191990032002

Deslochal Djumrianti, S.E., M.I.S., Ph.D., C.CL
NIP 196106051989032002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B., CPMA
NIP 197602222002121001

**Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata**

Yulia Pebrianti, S. E. I, M. Si
NIP 198602262015042002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abid Irfan Amali

NPM : 061940612066

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Destinasi Dan Fasilitas Penunjang Terhadap
Kepuasan Berkunjung Di Jakabaring Sport City Kota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan seluruh ide, pendapat serta materi dari sumber lain ini telah saya kutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya 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 2023
Penulis



Abid Irfan Amali

LEMBAR PENGESAHAN

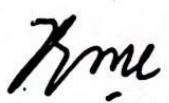


Nama : Abid Irfan Amali
NPM : 061940612066
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Destinasi Dan Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Berkunjung Di Jakabaring Sport City Kota Palembang

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

Pada hari : Kamis

Tanggal : 31-08-2023

TIM PENGUJI :

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Desloehal Djumrianti, S.E., M.I.S., Ph.D., C.CL		31-08-2023
2.	Purwati, S.E., M.M.		31-08-2023
3.	Jusmawi Bustan, S.E., M.Si.		01-09-2023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

(Abid Irfan Amali)

Karya ini ku persembahkan untuk:

- Kedua orang tuaku bapak Saridin dan ibu Sartini tercinta yang tak pernah lelah untuk mengingatkan, memberikan semangat serta memberikan dukungan, perjuangan dan memberikan motivasi dalam hidup ini.
- Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Destinasi Dan Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Berkunjung Di Jakabaring Sport City Kota Palembang” dengan tepat waktu. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra destinasi dan fasilitas penunjang terhadap kepuasan berkunjung di Jakabaring Sport City Kota Palembang. Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari kekurangan, baik dari segi penggunaan bahasa maupun isi materinya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan masukan dan saran untuk penyempurnaan skripsi yang telah dibuat. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, khususnya bagi penulis, mahasiswa dan akademisi Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di masa yang akan datang.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Kedua Orang tua dan keluarga besar penulis yang senantiasa mendoakan, mendukung dan memberikan bantuan moril dan materil serta selalu memberikan kasih dan sayangnya untuk penulis.
2. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M. AB., CPMA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr, Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Ibu Dra. Esha Alhadi, M.M selaku Pembimbing I yang telah bersedia memberikan bimbingan, pengarahan, inspirasi, dan motivasi serta saran dengan penuh keikhlasan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Ibu Desloehal Djumrianti, S.E., M.I.S., Ph.D., C.CL selaku Pembimbing II yang telah bersedia memberikan bimbingan, pengarahan, inspirasi, dan motivasi serta saran dengan penuh keikhlasan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
8. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Program Studi Usaha Perjalanan Wisata khususnya.
9. Pengelola Jakabaring Sport City yang telah membantu penulis dalam pengambilan data penelitian

10. Rekan-rekan seperjuangan BPA 2019 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
11. Neni Nurhayati, yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis, memberi dukungan, motivasi, pengingat dan menemani penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan limpahan rahmat dan pahala dari Allah SWT. Aamiin.

Palembang, Agustus 2021

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra destinasi dan fasilitas penunjang baik secara masing-masing maupun secara keseluruhan terhadap kepuasan berkunjung di Jakabaring Sport City. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang sedang berkunjung ke Jakabaring Sport City. Sampel yang dipilih menggunakan metode accidental sampling sebanyak 100 responden. Teknik analisis pengumpulan data melalui kuesioner, dokumentasi, serta studi kepustakaan. Analisis data diolah menggunakan program SPSS versi 26 dengan teknik analisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji t, uji F, uji regresi linier berganda dan uji koefisien determinasi. Hasil uji t menunjukkan bahwa citra destinasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan berkunjung sebesar $10,212 > 1,983$ dan fasilitas penunjang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan berkunjung sebesar $3,361 > 1,983$. Hasil uji F menunjukkan bahwa citra destinasi dan fasilitas penunjang berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan berkunjung sebesar $69,518 > 3,09$. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 58,9% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini sebesar 41,1% . Citra Destinasi dan fasilitas penunjang di tingkatkan secara bersamaan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan berkunjung yang diberikan kepada Jakabaring Sport City

Kata Kunci: : Citra Destinasi, Fasilitas Penunjang, Kepuasan Berkunjung

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of destination image and supporting facilities both individually and as a whole on visiting satisfaction at Jakabaring Sport City. The method used in this research is descriptive method with a quantitative approach. The population in this study are visitors who are visiting Jakabaring Sport City. The sample selected using the accidental sampling method is 100 respondents. Data collection analysis techniques through questionnaires, documentation, and literature studies. Data analysis was processed using the SPSS version 26 program with analysis techniques using validity and reliability tests, t tests, F tests, multiple linear regression tests and coefficient of determination tests. The results of the t test showed that destination image had a positive and significant effect on visit satisfaction by $10.212 > 1.983$ and supporting facilities had a positive and significant effect on visit satisfaction by $3.361 > 1.983$. The results of the F test indicate that the image of the destination and supporting facilities have a positive and significant simultaneous effect on visiting satisfaction of $69.518 > 3.09$. The test results for the coefficient of determination (R²) were 58.9% while the rest was explained by other variables not discussed in this study at 41.1%. Destination imagery and supporting facilities are simultaneously improved, so the level of visit satisfaction given to Jakabaring Sport City will be higher.

Keywords: Destination Image, Supporting Facilities , Visiting Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Bagi Pengelola Jakabaring Sport City.....	8
1.5.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	8
1.5.3 Bagi Peneliti	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Pariwisata	11
2.2 Citra Destinasi	12
2.3 Dimensi Citra Destinasi.....	12
2.4 Fasilitas Wisata.....	12
2.5 Indikator Fasilitas Wisata	13
2.6 Tujuan Pengadaan Fasilitas	14
2.7 Kepuasan Berkunjung	14
2.8 Indikator Kepuasan Berkunjung.....	15
2.9 Hubungan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Berkunjung.....	15

2.10 Kerangka Berpikir	16
2.11 Hipotesis Penelitian	19
2.12 Penelitian Terdahulu.....	17
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Pendekatan Penelitian.....	22
3.2 Lokasi Penelitian	22
3.3 Jenis dan Sumber Data	22
a. Data Primer	22
b. Data Sekunder	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data	23
a. Kuesioner (Angket)	23
b. Dokumentasi.....	23
c. Studi Kepustakaan	24
3.5 Populasi dan Sampel.....	24
3.5.1 Populasi	24
3.5.2 Sampel	24
3.6 Variabel Penelitian	26
3.7 Instrumen Penelitian	27
3.8 Skala Pengukuran	28
3.9 Teknik Analisis Data	29
3.9.1 Analisis Deskriptif.....	29
3.9.2 Uji Validitas.....	29
3.9.3 Uji Reliabilitas.....	30
3.9.4 Analisis Korelasi	30
3.10 Uji Hipotesis	32
3.10.1 Uji t (parsial).....	32
3.10.2 Uji F(simultan)	32
3.11 Koefisien Determinasi	33
3.12 Analisis Linier Berganda.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden	36
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .	37
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	38
4.1.3 Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner.....	39
1. Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Citra Destinasi	39
a. Dimensi <i>Cognitive Destination Image</i>	40
b. Dimensi <i>Affective Destination Image</i>	41
2. Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang	

Fasilitas Penunjang.....	42
a. Dimensi Fasilitas Toilet Umum.....	42
b. Dimensi Fasilitas Parkir Umum.....	42
3. Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang	
Kepuasan Berkunjung	44
a. Dimensi Kesesuaian Harapan.....	44
4.1.4 Uji Instrumen Penelitian.....	61
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reliabilitas	46
4.1.5 Analisis Korelasi	47
4.1.6 Uji Hipotesis.....	48
1. Uji t (Parsial).....	49
2. Uji F (Simultan)	50
4.1.7 Koefisien Determinasi (R^2)	52
4.1.8 Analisis Linear Berganda	51
4.2 Pembahasan	54
4.2.1 Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Berkunjung.....	54
4.2.2 Pengaruh Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Berkunjung.....	57
4.2.3 Pengaruh Citra Destinasi Dan Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Berkunjung	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Museum Sriwijaya Tahun 2016 – 2020	7
Tabel 2.1 Matrik Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.2 Skala Likert	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi Objek Wisata.....	50
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	51
Tabel 4.7 Dimensi <i>Cognitive Content</i>	52
Tabel 4.8 Dimensi <i>Richness of Content</i>	53
Tabel 4.9 Dimensi <i>Strenght of Delivery</i>	54
Tabel 4.10 Dimensi <i>Cognitive Image</i>	55
Tabel 4.11 Dimensi <i>Unique Image</i>	56
Tabel 4.12 Dimensi <i>Affective Image</i>	57
Tabel 4.13 Dimensi Pengenalan Kebutuhan	58
Tabel 4.14 Dimensi Pencarian Informasi.....	59
Tabel 4.15 Dimensi Evaluasi Alternatif	59
Tabel 4.16 Dimensi Keputusan Berkunjung	60
Tabel 4.17 Dimensi Evaluasi Pasca Berkunjung	61
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Instrumen	62
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	64
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65

Tabel 4.21 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
Tabel 4.22 Hasil Uji t (Parsial)	67
Tabel 4.23 Hasil Uji F (Simultan).....	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Ulasan Pengunjung Museum Sriwijaya	8
Gambar 2.1 Proses Keputusan Berkunjung Wisatawan.....	20
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 : Surat Izin Pengambilan Data dari Politeknik Negeri Sriwijaya
- Lampiran 4 : Surat Izin Pengambilan Data dari Kesbangpol
- Lampiran 5 : Surat Izin Pengambilan Data dari Dinas Kebudayaan
- Lampiran 6 : Surat Izin Pengambilan Data dari Museum Sriwijaya
- Lampiran 7 : Lembar Kesepakatan Bimbingan dengan Pembimbing 1
- Lampiran 8 : Lembar Kesepakatan Bimbingan dengan Pembimbing 2
- Lampiran 9 : Lembar Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing 1
- Lampiran 10 : Lembar Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing 2
- Lampiran 11 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 12 : Rekapitulasi Data Hasil Jawaban Kuisisioner oleh Responden
- Lampiran 13 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 14 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 15 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2), Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t dan Uji F
- Lampiran 16 : r -tabel, t -tabel, F -tabel
- Lampiran 17 : Frekuensi Identitas Responden
- Lampiran 18 : Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 19 : Dokumentasi