

PENGARUH *TOURISM PRODUCT ATTRIBUTES* TERHADAP *TOURIST SATISFACTION* DI OBJEK WISATA PAHAWANG ISLAND



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

DISUSUN OLEH :

**Nama : Nadya
NIM : 061940612533**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2023**

**PENGARUH TOURISM PRODUCT ATTRIBUTES TERHADAP TOURIST
SATISFACTION DI OBJEK WISATA PAHAWANG ISLAND**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

DISUSUN OLEH :

**Nama : Nadya
NIM : 061940612533**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001**

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
NIP.197602222002121002**

**Palembang, Juli 2023
Pembimbing II,**

**Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si
NIP 197301312001121002**

**Koordinator Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata,**

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

Mengetahui,

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadya
NIM : 061940612533
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh *Tourism Product Attributes* Terhadap *Tourist Satisfaction* Di Objek Wisata Pahawang Island

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

Apabila ternyata di kemudian 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 tanpa paksaan.

Palembang, Juli 2023



Nadya

LEMBAR PENGESAHAN

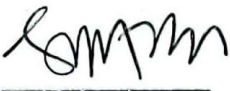
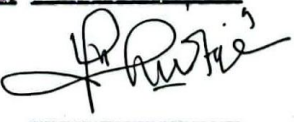

Nama : Nadya
NPM : 061940612533
Jurusan/Prodi : Administrasi Bisnis/DIV Usaha Perjalanan Wisata
Mata Kuliah : Pemasaran Destinasi Pariwisata
Judul : Pengaruh *Tourism Product Attributes* Terhadap *Tourist Satisfaction* Di Objek Wisata Pahawang Island

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Senin

Tanggal: 21 Agustus 2023

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Sari Lestari, S.E., M.Ec., CHE.</u> Ketua	 _____	<u>21 Agustus 2023</u>
2.	<u>Dra. Yusleli Herawati, M.M.</u> Anggota	 _____	<u>28 Agustus 2023</u>
3.	<u>Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si.</u> Anggota	 _____	<u>27 Agustus 2023</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Tetaplah tersenyum selagi kau masih memiliki gigi”

(Nadya)

“If you’re stuck on a problem, don’t sit there and think about it. Just start working on it. Even if you don’t know what you’re doing. The simple act of working on it will eventually cause the right ideas to show up in your head”

(Mark Manson)

Saya persembahkan kepada:

- Kedua orang tua tercinta
- Saudara ku tersayang
- Pihak pengelola destinasi Pahawang Island
- Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya

UCAPAN TERIMA KASIH

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

1. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M. AB., CPMA 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 Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh pengelola Pulau Pahawang Kabupaten Pesawaran yang telah banyak membantu penulis selama melaksanakan penelitian.
8. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam membantu pengisian kuesioner selama penelitian berlangsung.
9. Seluruh jajaran *Staff* & Dosen Pengajar Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu, bimbingan, serta arahan yang tak bisa dinilai harganya.
10. Orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan baik moral maupun moril serta semangat kepada penulis.

11. Rekan sesama mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya terkhususnya teman-teman seperjuangan di kelas 8 BPB, 8BPM, & 8 BPA yang memberi semangat, keceriaan, serta dukungan kepada penulis.
12. Sahabat-sahabat saya Ega Nurul, Adhisti Amalia, Sabrina Aisyah, Mutiara Lara, Tri Saputra, Chelsa Jelita yang memberi dukungan, semangat, dan keceriaan kepada penulis.
13. Semua pihak yang telah memberikan dukungan serta bantuannya kepada penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

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

Palembang, Juli 2023

Penulis

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dalam bentuk karya tulis yang terdiri dari lima bab. Adapun skripsi ini disusun dengan maksud dan tujuan sebagai bahan evaluasi dan memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi DIV Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya dengan judul **“PENGARUH *TOURISM PRODUCT ATTRIBUTES* TERHADAP *TOURIST SATISFACTION* DI OBJEK WISATA PAHAWANG ISLAND”**.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *attractions* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *tourist satisfaction*. Lalu *facilities*, *transportation*, dan *hospitality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *tourist satisfaction* di objek wisata Pahawang Island, serta *tourism product attributes* secara menyeluruh berpengaruh signifikan terhadap *tourist satisfaction* di objek wisata Pahawang Island.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi penulisan maupun materinya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi DIV Usaha Perjalanan Wisata di masa yang akan datang.

Palembang, Juli 2023

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *tourism product attributes* yang terdiri dari *attractions*, *facilities*, *transportation*, dan *hospitality* terhadap *tourist satisfaction* di objek wisata Pulau Pahawang di Lampung, Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode *explanatory research* dan melibatkan 100 responden yang telah mengunjungi Pulau Pahawang. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *attractions* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *tourist satisfaction*, sedangkan *facilities*, *transportation*, dan *hospitality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *tourist satisfaction* di objek wisata Pahawang Island. Penelitian ini menekankan pentingnya faktor-faktor ini dalam menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan. Analisis regresi menunjukkan bahwa *tourism product attributes* secara menyeluruh memiliki dampak yang signifikan terhadap *tourist satisfaction* di objek wisata Pahawang Island. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi para pemangku kepentingan objek wisata Pahawang Island dalam rangka pemenuhan kepuasan para wisatawan yang berkunjung.

Kata kunci: *attractions, facilities, transportation, hospitality, tourist satisfaction*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of tourism product attributes consisting of attractions, facilities, transportation, and hospitality on tourist satisfaction at the Pahawang Island tourist attraction in Lampung, Indonesia. This study used an explanatory research method and involved 100 respondents who had visited Pahawang Island. The results of hypothesis testing show that attractions do not have a significant effect on tourist satisfaction, while facilities, transportation and hospitality have a significant effect on tourist satisfaction at the Pahawang Island tourist attraction. This research emphasizes the importance of these factors in creating a satisfying tourism experience. Regression analysis shows that tourism product attributes as a whole have a significant impact on tourist satisfaction at the Pahawang Island tourist attraction. The results of this study are expected to be used as evaluation material for stakeholders of the Pahawang Island tourist attraction in order to fulfill the satisfaction of visiting tourists.

Key words: *attractions, facilities, transportation, hospitality, tourist satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN REKOMENDASI UJIAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Manfaat Praktis	9
1.5.2 Manfaat Teoritis	9
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Definisi Pariwisata	12
2.2 <i>Tourism Product Attributes</i>	12
2.2.1 <i>Attractions</i>	13
2.2.2 <i>facilities</i>	15
2.2.3 <i>Transportation</i>	17
2.2.4 <i>Hospitality</i>	17
2.3 <i>Tourist Satisfaction</i>	17
2.4 Penelitian Terdahulu	18
2.5 Kerangka Pemikiran	23
2.6 Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Pendekatan Penelitian	25
3.2 Lokasi Penelitian	25
3.3 Jenis dan Sumber Data	25

3.3.1 Data Primer.....	25
3.3.2 Data Sekunder	25
3.4 Populasi, Sampel, dan Pengambilan Sampel.....	26
3.4.1 Populasi	26
3.4.2 Sampel.....	26
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.5 Definisi Operasional Variabel	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data	29
3.7 Skala Pengukuran	30
3.8 Uji Instrumen Data	31
3.8.1 Uji Validitas	31
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	32
3.9 Uji Asumsi Klasik	32
3.9.1 Uji Multikolinieritas	32
3.9.2 Uji Normalitas	32
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas	33
3.9.4 Uji Autokorelasi	33
3.10 Analisis Statistik.....	33
3.10.1 Uji t (Parsial)	33
3.10.2 Uji F (Simultan)	34
3.11 Koefisien Determinasi.....	34
3.12 Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	37
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	39
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	40
4.3.1 Variabel <i>Attractions</i>	40
4.3.2 Variabel <i>Facilities</i>	41
4.3.3 Variabel <i>Transportation</i>	43
4.3.4 Variabel <i>Hospitality</i>	44
4.3.5 Variabel <i>Tourist Satisfaction</i>	45
4.4 Hasil Uji Instrumen Data.....	47
4.4.1 Uji Validitas	47
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	48
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	49
4.5.1 Uji Multikolinieritas	49
4.5.2 Uji Normalitas	50

4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	50
4.5.4 Uji Autokorelasi	51
4.6 Hasil Analisis Statistik	52
4.6.1 Uji t (Parsial)	52
4.6.2 Uji F (Simultan)	54
4.7 Koefisien Determinasi	54
4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	55
4.9 Pembahasan	57
4.9.1 Pengaruh <i>Attractions</i> Terhadap <i>Tourist Satisfaction</i>	57
4.9.2 Pengaruh <i>Facilities</i> Terhadap <i>Tourist Satisfaction</i>	58
4.9.3 Pengaruh <i>Transportation</i> Terhadap <i>Tourist Satisfaction</i>	59
4.9.4 Pengaruh <i>Hospitality</i> Terhadap <i>Tourist Satisfaction</i>	61
4.9.5 Pengaruh <i>Tourism Attributes Product</i> Secara Menyeluruh.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Kabupaten Pesawaran	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.2 Skala Likert	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	39
Tabel 4.4 Frekuensi Tanggapan Variabel <i>Attractions</i>	40
Tabel 4.5 Frekuensi Tanggapan Variabel <i>Facilities</i>	41
Tabel 4.6 Frekuensi Tanggapan Variabel <i>Transportation</i>	43
Tabel 4.7 Frekuensi Tanggapan Variabel <i>Hospitality</i>	44
Tabel 4.8 Frekuensi Tanggapan Variabel <i>Tourist Satisfaction</i>	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi	51
Tabel 4.13 Hasil Uji t	52
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	54
Tabel 4.15 Hasil Nilai <i>Adjusted R Square</i>	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan Pengunjung Pahawang Island	6
Gambar 1.2 Ulasan Pengunjung Pahawang Island	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Grafik P-Plot Uji Normalitas.....	50
Gambar 4.2 Grafik <i>scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Rekomendasi Ujian
- Lampiran 2 Lembar Kesepakatan Bimbingan Dengan Pembimbing I
- Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Bimbingan Dengan Pembimbing II
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Skripsi Dengan Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Skripsi Dengan Pembimbing II
- Lampiran 6 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7 Rekapitulasi Data Hasil Jawaban Kuesioner Oleh Responden
- Lampiran 8 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 10 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi, Analisis Regresi Linier Berganda,
Uji t & Uji F
- Lampiran 12 r_{tabel} , DW_{tabel} , t_{tabel} , F_{tabel}