

**PENGARUH CITRA DESTINASI DAN ATRIBUT PRODUK TERHADAP
MINAT BERKUNJUNG ULANG MELALUI KEPUASAN PADA
SENTRAL KAMPUNG PEMPEK 26 ILIR**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

**Nama : Dhea Radika Putri
NPM : 062040612511**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2024**

**PENGARUH CITRA DESTINASI DAN ATRIBUT PRODUK TERHADAP
MINAT BERKUNJUNG ULANG MELALUI KEPUASAN PADA
SENTRAL KAMPUNG PEMPEK 26 ILIR**



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

**Oleh:
Dhea Radika Putri
062040612511**

Menyetujui,

**Palembang, 2 Agustus 2024
Pembimbing II,**

Pembimbing I,


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


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

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**


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

**Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata**


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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dhea Radika Putri
NPM : 062040612511
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Destinasi dan Atribut Produk Terhadap Minat Berkunjung Ulang Melalui Kepuasan Pada Sentral Kampung Pempek 26 Ilir.

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 bertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya. Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, 17 Juni 2024

Penulis,



(Dhea Radika Putri)

LEMBAR PENGESAHAN

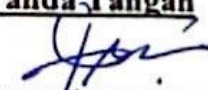
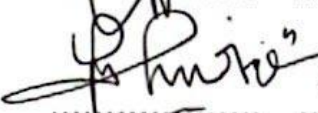
Nama : Dhea Radika Putri
NPM : 062040612511
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Destinasi dan Atribut Produk Terhadap
Minat Berkunjung Ulang Melalui Kepuasan Pada Sentral
Kampung Pempek 26 Ilir.

Telah dipertahankan Dihadapkan Dewan Penguji Ujian Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 2 Agustus 2024

Tim Penguji

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Heri Setiawan, S. E., M. AB., CPMA Ketua Penguji		<u>2 Agustus 2024</u>
2.	Alditia Detmuliati, S.ST., M. M. Par Anggota Penguji		<u>2 Agustus 2024</u>
3.	Dra. Yusleli Herawati, M.M. Anggota Penguji		<u>2 Agustus 2024</u>

MOTTO

“There is nothing you can do without being done. Do your best and let god do the rest” – Dhea Radika Putri

PERSEMBAHAN

Karya ini ku persembahkan untuk:

1. Kedua Orangtua tercinta
2. Bapak & Ibu Dosen
3. Teman seperjuangan
4. Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Benny Bandanadjaja, M. T. Selaku Plt. Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya sekaligus dosen pembimbing I yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
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 ZR, S.E., M.Ec., CHE. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan penyelesaian skripsi ini.
6. Segenap Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
7. Kedua Orang tua yaitu Bapak Sumardi dan Ibu Dewi Sartika berserta keluarga tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada saya terutama Kakek Rasum Effendi dan Nenek Sarina yang sudah menjadi rumah penulis selama 4 tahun berkuliah.
8. Teman-teman seperjuangan di Politeknik Negeri Sriwijaya terutama rekanan di kelas 8 BPA Usaha Perjalanan Wisata Angkatan 2020.
9. Diri sendiri yang sudah berjuang dan melewati proses perkuliahan dengan sangat hebat.

10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, penulis meminta maaf sebesar-besarnya apabila ada kesalahan dan kekurangan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memperluas ilmu kita mengenai Industri Pariwisata.

Palembang, 21 Juni 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping letters that appear to be 'D' and 'R' followed by a flourish.

Dhea Radika Putri

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan ridho kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Destinasi dan Atribut Produk Terhadap Minat Berkunjung Ulang melalui Kepuasan Pada Sentral Kampung Pempek 26 Ilir” ini dengan tepat waktu.

Skripsi ini meneliti seberapa besar pengaruh citra destinasi dan atribut produk dalam meningkatkan minat berkunjung ulang melalui kepuasan pada Sentral Kampung Pempek 26 Ilir. Setelah dilakukan analisis menggunakan *SmartPLS 3.0* ditemukan hasil bahwa citra destinasi, atribut produk, dan kepuasan berpengaruh secara langsung terhadap minat berkunjung ulang, namun kepuasan tidak terbukti secara signifikan dapat memediasi citra destinasi dan atribut produk dalam meningkatkan minat berkunjung ulang pengunjung di Sentral Kampung Pempek 26 Ilir.

Penyusunan skripsi ini menjadi syarat yang harus dipenuhi untuk dapat mencapai gelar sarjana di Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik dalam penulisan, informasi, dan data yang disajikan. Kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak, khususnya mahasiswa Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, 21 Juni 2024



Dhea Radika Putri

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan meneliti pengaruh Citra Destinasi dan Atribut Produk Terhadap Minat Berkunjung Ulang melalui Kepuasan pada Sentral Kampung Pempek 26 Ilir. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan analisis jalur. Sampel diambil menggunakan metode *purposive sampling* dari wisatawan yang telah mengunjungi destinasi wisata kuliner di Kota Palembang minimal 1 kali antara tahun 2020 sampai dengan tahun 2024 berjumlah 150 responden. Pengambilan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang disebarakan secara online dan offline menggunakan *Google Form*. Data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis menggunakan teknik *PLS-SEM* melalui program *SmartPLS 3.0*. Hasil penelitian menunjukkan Citra Destinasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung dan Minat Berkunjung Ulang. Selanjutnya Atribut Produk juga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung ulang. Kepuasan juga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat berkunjung ulang. Namun, Kepuasan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan untuk memediasi Citra Destinasi dan Atribut Produk terhadap Minat Berkunjung Ulang.

Kata Kunci: Citra Destinasi, Atribut Produk, Kepuasan, Minat Berkunjung Ulang

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of Destination Image and Product Attributes on Repeat Visitor Interest through Satisfaction at the 26 Ilir Pempek Village Center. This study uses quantitative research methods with path analysis. The sample was taken using a purposive sampling method from tourists who have visited culinary tourism destinations in Palembang City at least once between 2020 and 2024, totaling 150 respondents. Data collection was carried out through distributing questionnaires online and offline using Google Forms. The data obtained was then processed and analyzed using the PLS-SEM technique through the SmartPLS 3.0 program. The results showed that Destination Image had a positive and significant effect on Visitor Satisfaction and Interest in Revisiting. Furthermore, Product Attributes also have a positive and significant effect on Satisfaction and Interest in Revisiting. Satisfaction also has a positive and significant effect on re-visit interest. However, Satisfaction does not have a positive and significant effect on mediating Destination Image and Product Attributes on Repeat Visitor Interest.

Keywords: *Destination Image, Product Attributes, Satisfaction, Repeat Visitor Interest*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PENGESAHAN	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Tujuan Masalah	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Citra Destinasi (<i>Destination Image</i>).....	13
2.2 Atribut Produk	16
2.3 Kepuasan Pengunjung	18
2.4 Minat Berkunjung Ulang	20
2.5 Pengembangan Hipotesis	21
2.6 Penelitian Terdahulu	24

2.7 Kerangka Berpikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan Penelitian.....	30
3.2 Lokasi Penelitian	30
3.3 Jenis Sumber Data	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	32
3.6 Skala Pengukuran	33
3.7 Definisi Operasional Variabel	35
3.8 Teknik Analisis Data	37
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.2 Deskripsi Responden	39
4.3 Hasil Penilaian	43
4.4 Analisis Data Penelitian	46
4.5 Pengujian Hipotesis	54
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara dan Mancanegara di Kota Palembang 2019-2023.....	1
Tabel 1.2	Kuliner Khas Kota Palembang.....	2
Tabel 1.3	Tipe Varian Dari Pempek Palembang.....	3
Tabel 1.4	Ulasan Positif Pengunjung Sentral Kampung Pempek 26 Ilir di <i>Google Maps</i>	4
Tabel 1.5	Ulasan Negatif Pengunjung Sentral Kampung Pempek 26 Ilir di <i>Google Maps</i>	7
Tabel 2.1	Atribut Citra Kognitif.....	14
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1	Skala <i>Likert</i>	34
Tabel 3.2	Definisi Variabel dan Indikator Variabel.....	34
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	42
Tabel 4.5	Hasil Penelitian Kuesioner Pada Variabel Citra Destinasi (X1).....	43
Tabel 4.6	Hasil Penelitian Kuesioner Pada Variabel Atribut Produk (X2).....	44
Tabel 4.7	Hasil Penelitian Kuesioner Pada Variabel Minat Berkunjung Ulang (Y).....	44
Tabel 4.8	Hasil Penelitian Kuesioner Pada Variabel Kepuasan (Z).	45
Tabel 4.9	<i>Loading Factor</i>	47
Tabel 4.10	<i>Loading Factor II</i>	49
Tabel 4.11	Hasil <i>Cross Loading</i>	49
Tabel 4.12	<i>Fornell-Larcker Criterion Discriminant Validity</i>	50

Tabel 4.13	<i>Composite Reliability</i>	51
Tabel 4.14	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	51
Tabel 4.15	<i>Cronbach Alpha</i>	52
Tabel 4.16	<i>Path Coeffisient</i>	52
Tabel 4.17	<i>Model Fit</i>	53
Tabel 4.18	Varian (R^2).....	53
Tabel 4.19	Hasil <i>Path Coefficients</i>	55
Tabel 4.20	Hasil <i>Indirect Effect</i>	56
Tabel 4.21	Ringkasan Hasil <i>Path Coefficients</i>	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bagan Kerangka Berpikir.....	29
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	42
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan...	43
Gambar 4.5	Hasil Pengolahan Data Tahap I	46
Gambar 4.6	Hasil Pengolahan Data Tahap II	48
Gambar 4.7	Hasil Pengolahan <i>Bootstrapping</i>	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Rekomendasi Ujian Skripsi
Lampiran 2	Lembar Kesepakatan Bimbingan dengan Pembimbing I
Lampiran 3	Lembar Kesepakatan Bimbingan dengan Pembimbing II
Lampiran 4	Lembar Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing 1
Lampiran 5	Lembar Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing 2
Lampiran 6	Lembar Revisi Ujian Skripsi
Lampiran 7	Lembar Persetujuan Revisi Ujian Skripsi
Lampiran 8	Kuesioner Penelitian
Lampiran 9	Hasil Rekapitulasi Pengisian Kuesioner
Lampiran 10	<i>Loading Factor</i>
Lampiran 11	<i>Construct Reliability and Validity</i>
Lampiran 12	<i>Discriminant Validity</i>
Lampiran 13	<i>Outer Loadings</i>
Lampiran 14	<i>Model Fit</i>
Lampiran 15	<i>R Square</i>
Lampiran 16	<i>Path Coefficients</i>
Lampiran 17	<i>Total Effect</i>
Lampiran 18	<i>Specific Indirect Effects</i>
Lampiran 19	<i>Path Coefficients Histogram</i>
Lampiran 20	<i>Indirect Effects Histogram</i>
Lampiran 21	<i>Total Effects Histogram</i>