

**PENGARUH SAPTA PESONA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN  
PADA BENTENG KUTO BESAK PALEMBANG**



**SKRIPSI**

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

**Disusun Oleh:**

**Nama : Tri Septi Widia Astuti**  
**NPM : 0614 4061 1833**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALAN WISATA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
2018**

**PENGARUH SAPTA PESONA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN  
PADA BENTENG KUTO BESAK PALEMBANG**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**Tri Septi Widia Astuti  
0614 4061 1833**

Menyetujui,

Palembang, Juli 2018  
Pembimbing II,

Pembimbing I,

**Yusleli Herawati, M.M  
NIP 196005071988112001**

**Divianto, S.E., M.M  
NIP 197602192006041002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis,

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

Ketua Program Studi  
Usaha Perjalanan Wisata,

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

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Tri Septi Widia Astuti  
NPM : 0614 4061 1833  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Pengaruh Sapta Pesona Terhadap Kepuasan Wisatawan  
Pada Benteng Kuto Besak Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat 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, 20 Juli 2018

Penulis,



Tri Septi Widia Astuti

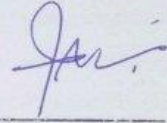
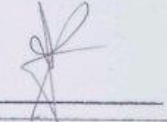
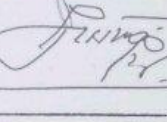
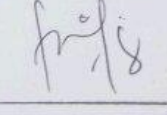
### LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Tri Septi Widia Astuti  
Npm : 0614 4061 1833  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Pengaruh Sapta Pesona Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Benteng Kuto Besak Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Pada Ujian Skripsi  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Dan Dinyatakan Lulus

Pada Hari : Jumat  
Tanggal : 3 Agustus 2018

#### TIM PENGUJI

NO.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Heri Setiawan, S.E., M.AB</u> Ketua		13 Agustus 2018
2.	<u>Rini, S.E., M.AB</u> Anggota		13 Agustus 2018
3.	<u>Jusmawi Bustan, S.E., M.Si</u> Anggota		13 / 8 2018
4.	<u>Fetty Maretha, S.E., M.M</u> Anggota		13 / 8 2018

## **MOTTO**

*“Live a Better Life”*

(Penulis)

“Allah mencintai pekerjaan yang apabila bekerja ia menyelesaikannya dengan baik”.

( HR. Thabrani )

**Skripsi ini saya persembahkan kepada :**

Kedua orang tuaku tercinta

Kakak-kakak dan adikku tersayang

Seluruh dosen dan staff Politeknik Negeri Sriwijaya

Teman-teman seperjuangan 8 BPA dan 8 BPB Politeknik Negeri Sriwijaya

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan petunjuk, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Sapta Pesona Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Benteng Kuto Besak Palembang” dengan sebaik-baiknya.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan program studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Skripsi ini berisi tentang analisis pengaruh penerapan sapta pesona yang terdiri dari 7 (tujuh) unsur yaitu keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramah tamahan serta kenangan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke salah satu daya tarik wisata pada Kota Palembang yaitu Benteng Kuto Besak khususnya pada Plaza Benteng Kuto Besak Palembang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman yang dimiliki. Kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini kedepannya. Agar hasil skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca khususnya mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, 20 Juli 2018

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, penulis dengan tulus menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., Mhum.Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Divianto SE., MM. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dan selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan membantu penulis dalam penulisan skripsi sehingga dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
4. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Dosen Ketua Program studi Usaha Perjalanan Wisata.
5. Ibu Yusleli, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan membantu penulis dalam penulisan skripsi sehingga dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
6. Seluruh manajemen dan karyawan pada Dinas Pariwisata dan UPTD Monpera yang telah membantu dalam penulisan skripsi sehingga dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
7. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan baik secara moril dan materil serta doa yang tidak pernah putus sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2014 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan dan semangat yang telah diberikan kepada penulis selama ini.

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh Sapta Pesona Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Benteng Kuto Besak Palembang. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh signifikan penerapan Sapta Pesona yang terdiri dari 7 (tujuh) unsur yaitu keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramah tamahan dan kenangan secara simultan dan parsial terhadap Kepuasan Wisatawan yang berkunjung ke salah satu daya tarik wisata di Kota Palembang yaitu Benteng Kuto Besak khususnya pada Plaza Benteng Kuto Besak Palembang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Pemilihan sampel penelitian menggunakan insidental *sampling* dengan jumlah sampel sebesar 80 orang yang pernah berkunjung ke Plaza Benteng Kuto Besak. Pengumpulan data menggunakan kuesioner berdasarkan Skala *Likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara Sapta Pesona terhadap kepuasan wisatawan sebesar 50,9 persen. Secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan pada unsur kesejukan, keramah tamahan dan kenangan dengan nilai masing-masing sebesar 31,1 persen, 28,2 persen dan 27,4 persen. Pada unsur keamanan dan kebersihan terdapat pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai masing-masing sebesar 18,3 persen dan 26,9 persen. Pada unsur ketertiban dan keindahan terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai masing-masing sebesar 12,9 persen dan 16,7 persen.

Kata Kunci: Sapta Pesona, Kepuasan Wisatawan.



## **ABSTRACT**

This research entitled The Effect of Sapta Pesona Towards Tourist Satisfaction. This research aims to find out the significant effect of application of Sapta Pesona which consists 7 (seven) elements; security, orderliness, cleanliness, coolness, beauty, hospitality and memories simultaneously and partially towards tourist satisfaction who visited one of tourist attractions in Palembang City that is Kuto Besak Fortress especially in Plaza Kuto Besak Fortress. This type of research is descriptive quantitative. The sample selection in this research using incidental sampling with 80 people as sample who have visited the Plaza Kuto Besak Fortress. Data collection using questionnaires based on Likert Scale that has been tested for its validity and reliability. Data analysis technique used multiple linear regression analysis. The results showed that there is a positive and significant influence simultaneously between sapta pesona to the tourist satisfaction by 50,9 percent. Partially there are positive and significant influence on the element of coolness, hospitality and memories to the tourist satisfaction with the value of each element by 31.1 percent, 28.2 percent and 27.4 percent. On the element of security and cleanliness there are positive but not significant influence to the tourist satisfaction with the value of each element by 18.3 percent and 26.9 percent. On the element of orderliness and beauty there are negative and insignificant influence to the tourist satisfaction with the value of each element by 12.9 percent and 16.7 percent.

**Keywords:** Sapta Pesona, Tourist Satisfaction.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penulisan .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6

### **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Pengertian Pariwisata .....	8
2.2 Pengertian Daya Tarik Wisata .....	9
2.3 Jenis Daya Tarik Wisata .....	9
2.4 Pengertian Sapta Pesona .....	10
2.5 Unsur-unsur Sapta Pesona .....	11
2.6 Pengertian Kepuasan Wisatawan .....	14

2.7	Elemen Kepuasan Wisatawan .....	14
2.8	Metode Mengukur Kepuasan .....	15
2.9	Kerangka Berfikir dan Hipotesis .....	16
2.10	Penelitian Terdahulu .....	18

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Pendekatan Penelitian .....	21
3.2	Ruang Lingkup Penelitian .....	21
3.3	Populasi dan Sampel .....	21
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.5	Teknik Analisis Data .....	24
3.5.1	Penentuan Indikator dan Variabel Penelitian .....	24
3.5.2	Penentuan Skala Penelitian .....	26
3.5.3	Teknik Pengujian Instrumen .....	27
3.5.4	Uji Asumsi Klasik .....	28
3.5.5	Koefisien Determinasi .....	29
3.5.6	Analisis Regresi Linier Berganda .....	29
3.5.7	Pengujian Hipotesis .....	31

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum .....	33
4.1.1	Sejarah Singkat Benteng Kuto Besak .....	33
4.1.2	Visi dan Misi Dinas Pariwisata Kota Palembang .....	34
4.1.3	Struktur Organisasi UPTD Pengelolaan Sarana dan Objek Wisata .....	34
4.2	Karakteristik Responden .....	35
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	36
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	36
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37

4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	37
4.3	Rekapitulasi Jawaban Responden .....	38
4.3.1	Variabel Independen .....	38
4.3.2	Variabel Dependen .....	46
4.4	Uji Validitas .....	48
4.5	Uji Reliabilitas .....	50
4.6	Uji Asumsi Klasik .....	51
4.6.1	Uji Normalitas .....	51
4.6.2	Uji Heteroskedastisitas .....	52
4.6.3	Uji Multikolinearitas .....	54
4.7	Koefisien Determinasi .....	55
4.8	Analisis Regresi Linier Berganda .....	56
4.9	Hasil Pengujian Hipotesis .....	59
4.9.1	Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	59
4.9.2	Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	60
4.10	Pembahasan Hasil Penelitian .....	63
4.10.1	Analisis Pengaruh Sapta Pesona Terhadap Kepuasan Wisatawan Secara Simultan .....	63
4.10.2	Analisis Pengaruh Sapta Pesona Terhadap Kepuasan Wisatawan Secara Parsial .....	64

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	73
5.2	Saran .....	74

## **DAFTAR PUSTAKA .....75**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Kunjungan Wisatawan Di Kota Palembang Periode 2015-2017 .....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.1	Variabel Penelitian .....	24
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	36
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	36
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	38
Tabel 4.6	Rekapitulasi Jawaban Responden pada Variabel Keamanan/ Aman .....	39
Tabel 4.7	Rekapitulasi Jawaban Responden pada Variabel Ketertiban/ Tertib .....	40
Tabel 4.8	Rekapitulasi Jawaban Responden pada Variabel Kebersihan/ Bersih .....	41
Tabel 4.9	Rekapitulasi Jawaban Responden pada Variabel Kesejukan/ Sejuk .....	42
Tabel 4.10	Rekapitulasi Jawaban Responden pada Variabel Keindahan/ Indah .....	43
Tabel 4.11	Rekapitulasi Jawaban Responden pada Variabel Keramah Tamahan/Ramah Tamah .....	44
Tabel 4.12	Rekapitulasi Jawaban Responden pada Variabel Kenangan .....	45
Tabel 4.13	Rekapitulasi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Wisatawan .....	47
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Instrumen .....	49
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	50
Tabel 4.16	Hasil Uji Normalitas dengan Metode <i>Kolmogorov Smirnov</i> .....	52
Tabel 4.17	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode <i>Glejer</i> .....	54
Tabel 4.18	Hasil Uji Multikolinearitas .....	55

Tabel 4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	56
Tabel 4.20	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
Tabel 4.21	Hasil Uji F (Simultan) .....	59
Tabel 4.22	Hasil Uji t (Parsial) .....	61

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1	Kawasan Plaza Benteng Kuto Besak di Tepian Sungai Musi .....	3
Gambar 2.1	Proses Kerangka Berfikir .....	16
Gambar 2.2	Hipotesis Penelitian .....	17
Gambar 4.1	Struktur Organisasi UPTD Pengelolaan Sarana dan Objek .....	35

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Uji Normalitas dengan Metode <i>Scatterplot</i> .....	51
Grafik 4.2	Uji Heteroskedastisitas dengan Metode <i>Scatterplot</i> .....	53



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tanda Persetujuan Revisi Skripsi
- Lampiran 2 Lembar Revisi
- Lampiran 3 Lembar Rekomendasi
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Konsultasi Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 8 Perhitungan Validitas
- Lampiran 9 Perhitungan Reliabilitas
- Lampiran 10 Tabel Rekapitulasi Karakteristik Responden
- Lampiran 11 Tabel Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Keamanan & Ketertiban
- Lampiran 12 Tabel Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Kebersihan & Kesejukan
- Lampiran 13 Tabel Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Keindahan & Keramah Tamahan
- Lampiran 14 Tabel Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Kenangan & Kepuasan Wisatawan
- Lampiran 15 Hasil *Output* SPSS20 Uji Normalitas
- Lampiran 16 Hasil *Output* SPSS20 Uji Heterokedastisitas
- Lampiran 17 Hasil *Output* SPSS20 Uji Multikolinieritas
- Lampiran 18 Hasil *Output* SPSS20 Uji Koefisien Determinasi & Regresi Linier Berganda
- Lampiran 19 Hasil *Output* SPSS20 Uji F (Simultan) & Uji t (Parsial)