

**PENGARUH PRODUK WISATA TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PENGUNJUNG**

**(Studi Kasus Pada Museum Balaputra Dewa)**



**SKRIPSI**

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

**Disusun Oleh:**

**Rochmah Dewi Suryani  
061440610902**

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

**PENGARUH PRODUK WISATA TERHADAP KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PENGUNJUNG**  
**(Studi Kasus Pada Museum Balaputra Dewa)**



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

Disusun Oleh :

Nama : Rochmah Dewi Suryani  
NPM : 0614 4061 0902

Menyetujui,

Palembang, Juli 2018  
Pembimbing II,

Pembimbing I,

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

Fetty Miretha, S.E., M.M.  
NIP. 198203242008012009

Mengetahui,

Ketua Program Studi  
Usaha Perjalanan Wisata

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



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

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Rochmah Dewi Suryani  
N.P.M : 0614 4061 902  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Pengaruh Produk Wisata Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung (Studi Kasus Pada Museum Balaputera Dewa)

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 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, Juli 2018

Penulis,



Rochmah Dewi Suryani

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Rochmah Dewi Suryani  
NIM : 061440610902  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Usaha Perjalanan Wisata  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran Pariwisata  
Judul Skripsi : Pengaruh Produk Wisata Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung (Studi Kasus Pada Museum Balaputra Dewa)

Telah dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi  
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Dan Dinyatakan **LULUS**

Pada hari: Jum'at  
Tanggal: 3 Agustus 2018

### TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Jusmawi Bustan, S.E., M.Si</u> <b>Ketua</b>		8 - 8 - 2018
2	<u>Rini, S.E., M.AB.</u> <b>Anggota</b>		7 - 8 - 2018
3	<u>Fetty Maretha, S.E., M.M.</u> <b>Anggota</b>		7 - 8 - 2018

## **ABSTRAK**

**Nama : Rochmah Dewi Suryani**  
**Judul : Pengaruh Produk Wisata Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung (Studi Kasus Pada Museum Balaputra Dewa)**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh produk wisata terhadap kepuasan pengunjung, pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pengunjung, pengaruh produk wisata terhadap loyalitas pengunjung dan pengaruh produk wisata melalui kepuasan terhadap loyalitas pengunjung. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data dalam penelitian ini diperoleh dari metode kuesioner, observasi, dokumentasi dan riset kepustakaan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Museum Balaputera Dewa dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian produk wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung, produk wisata berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung dan produk wisata melalui kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung.

**Kata kunci :** Produk Wisata, Kepuasan Pengunjung, Loyalitas Pengunjung

## **ABSTRACT**

**Name : Rochmah Dewi Suryani**  
**Title : The Effect Of Tourism Product To Visitor's Satisfaction  
And Loyalty (Case Study At Balaputra Dewa Museum)**

The purpose of this research are the effect of tourism product to visitor's satisfaction, the effect of visitor's satisfaction to loyalty, the effect of tourism product to visitor's loyalty, and the effect of tourism product through visitor's satisfaction to loyalty. Data type in this research are primary data and secondary data. The data in this research is obtained from questionnaire, observation, documentation and literature study. The population is visitor's of Balaputra Dewa Museum with 100 respondents. The sampling technique that used in this research is non probability sampling namely purposive sampling. This research used path analysis, test of assumption, test of hypotheses. The result showed the tourism product have effect to visitor's satisfaction, visitor's satisfaction have effect to loyalty, tourism product have effect to visitor's loyalty, and tourism product through visitor's satisfaction have effect to loyalty.

**Keywords:** Tourism Product, Visitor's Satisfaction, Visitor's Loyalty

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Fall Seven Times, Stand Up Eight”**

**“The Best Way To Predict Your Future Is To Create It”**

**(Abraham Limcoln)**

**Saya Persembahkan Kepada:**

- **Kedua Orang Tua dan Saudara Saya Tercinta**
- **Sahabat**
- **Teman Kelas 8 BPA**
- **Para Pendidik dan Pembimbing**
- **Dan Almamater Kebanggaan Saya**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Produk Wisata Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung (Studi Kasus Pada Museum Balaputra Dewa)”.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini yaitu sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik dalam penulisan maupun penyajian dan jauh dari kesempurnaan dengan keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca yang membangun untuk dapat menjadi acuan bagi penulis demi kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata kami berharap laporan ini dapat berguna serta bermanfaat khusunya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Palembang, Juli 2018

Penulis

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Pada kesempatan ini, penulis dengan kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Kepala Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Ibu Rini, S.E., M.AB. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan dan nasihatnya sehingga mampu membimbing penulis dengan baik selama menyelesaikan laporan kerja praktek ini.
6. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan nasihatnya sehingga mampu membimbing penulis dengan baik selama menyelesaikan laporan kerja praktek ini.
7. Seluruh Staf Pengajar Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bimbingan dan pelajaran yang tak ternilai harganya.
8. Kedua Orang tua saya tercinta dan saudara saya yang selalu memberikan doa, dukungan dan bantuan kepada saya dan tidak henti mencurahkan seluruh kasih dan sayangnya untuk penulis.
9. Bapak H. Chandra Amprayadi, S.H. selaku Kepala Museum Negeri Sumatera Selatan yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian dan pengambilan data.
10. Ibu Diah Anggraini Deliningtyas, S.S. selaku Seksi Pelayanan dan Penyajian di Museum Balaputra Dewa yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan saran dan masukan.

11. Bapak Zaidan, S.Sos. selaku Staf Ticketing di Museum Balaputra Dewa yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan saran dan masukan.
12. Seluruh Karyawan di Museum Balaputra Dewa yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan saran dan masukan.
13. Sahabat-sahabat saya, terimakasih karena telah memberikan dukungan, semangat, dan keceriaan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman-teman seperjuangan khususnya kelas 8 BPA terima kasih atas dukungan, semangat, dan keceriaan yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
15. Dan semua pihak yang terlibat dalam membantu penulis menyelesaikan laporan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan, semoga semua bantuan yang diberikan secara moril dan material serta jerih payah yang telah diberikan dapat berguna dan memberi manfaat kepada penulis , serta menjadi bantuan yang berkah dan akan mendapatkan pahala dan balasan dari Allah SWT. Penulis juga memohon maaf apabila masih banyak terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Palembang, Juli 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<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>ABSTRSAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	4
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Produk Wisata .....	6
2.2. Pengunjung dan Karakteristiknya.....	11
2.3. Kepuasan .....	12
2.4. Loyalitas .....	13
2.5. Museum .....	13
2.6. Peneliti Terdahulu .....	14
2.7. Kerangka Pemikiran .....	15
2.8. Hipotesis .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Pendekatan Penelitian.....	16
3.2. Lokasi Penelitian .....	16
3.3. Populasi dan Sampel.....	16
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	17
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	18
3.6. Variabel Penelitian .....	19
3.7. Skala Pengukuran .....	20
3.8. Teknik Analisis Data .....	21

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum .....	26
4.1.1. Sejarah Museum Balaputera Dewa .....	26
4.1.2. Visi dan Misi Museum Balaputera Dewa.....	30
4.1.3. Tugas dan Fungsi Museum Balaputera Dewa .....	30
4.1.4. Koleksi dan Sistem Penyajian .....	31
4.1.5. Jam Operasional .....	34
4.1.6. Struktur Organisasi Museum Balaputera Dewa .....	35
4.2. Identifikasi Data Responden.....	38
4.3. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner .....	40
4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
4.5. Uji Asumsi Klasik .....	47
4.5.1. Uji Normalitas .....	47
4.5.2. Uji Multikolonieritas .....	48
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas .....	48
4.6. Uji Hipotesis .....	50
4.6.1. Hipotesis 1 .....	50
4.6.2. Hipotesis 2 .....	51
4.6.3. Hipotesis 3 .....	51
4.6.4. Hipotesis 4 .....	52
4.7. Pembahasan .....	54
4.7.1.Pengaruh Produk Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Balaputra Dewa.....	54
4.7.2.Pengaruh Kepuasan Pengunjung terhadap Loyalitas Pengunjung Museum Balaputra Dewa.....	56
4.7.3.Pengaruh Produk Wisata terhadap Loyalitas Pengunjung Museum Balaputra Dewa.....	57
4.7.4.Pengaruh Produk Wisata melalui Kepuasan Pengunjung terhadap Loyalitas Pengunjung Museum Balaputra Dewa.....	57
4.8. Model.....	58

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan.....	59
5.2. Saran .....	60

## **DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1. Data Kunjungan Wisatawan Di Museum Balaputera Dewa .....	2
Tabel 3.1. Skala Pengukuran Likert.....	21
Tabel 4.1. Jam Operasional Museum Balaputera Dewa .....	34
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden .....	38
Tabel 4.3. Usia Responden.....	38
Tabel 4.4. Tingkat Pendidikan Responden .....	39
Tabel 4.5. Domisili Responden.....	39
Tabel 4.6. Jumlah Kunjungan Responden Pernyataan.....	40
Tabel 4.7. Pekerjaan Responden .....	40
Tabel 4.8. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Produk Wisata.....	41
Tabel 4.9. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengunjung .....	43
Tabel 4.10. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pengunjung .....	44
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.12. Hasil Uji Reabilitas .....	46
Tabel 4.13. Hasil Uji Statistik <i>Kolmogorov-Smirnov (K-S)</i> .....	47
Tabel 4.14. Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4.15. Hasil Uji Analisis Jalur I (Uji T).....	50
Tabel 4.16. Hasil Uji Analisis Jalur I (Koefisien Determinasi) .....	50
Tabel 4.17. Hasil Uji Analisis Jalur II (Uji T) .....	51
Tabel 4.18. Hasil Uji Analisis Jalur II (Uji F) .....	52
Tabel 4.19. Hasil Uji Analisis Jalur II (Koefisien Determinasi).....	53

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran .....	15
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Museum Balaputera Dewa .....	35
Gambar 4.2. <i>Scatterplot</i> .....	49
Gambar 4.3. Model .....	58

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Penerimaan Izin Pengambilan Data
- 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 Form Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9 Gambaran Museum Balaputera Dewa
- Lampiran 10 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 12 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 13 Hasil Analisis Jalur