

**PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN DAN  
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN DI CANDI BUMI  
AYU KABUPATEN PALI**



**SKRIPSI**

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Strata I Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh:**

**Nama : Dini Mustika Damayanti**

**NPM : 0615 4061 2007**

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

**2019**

**PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN DAN  
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN DI CANDI  
BUMI AYU KABUPATEN PALI**



**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Strata I Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh:**

**Nama : Dini Mustika Damayanti  
NPM : 0615 4061 2007**

**Menyetujui,**

**Palembang, Juli 2019**

**Pembimbing I**

**Dra. Yuseli Herawati, M.M  
NIP 196005071988112001**

**Pembimbing II**

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

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

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

**Ketua Program Studi  
Usaha Perjalanan Wisata**

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

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

N a m a : Dini Mustika Damayanti  
N.P.M : 0615 4061 2007  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Wisatawan di Candi Bumi Ayu Kabupaten PALI

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 2019

Penulis,

  
Dini Mustika Damayanti

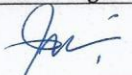
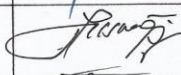


## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Dini Mustika Damayanti  
NIM : 0615 4061 2007  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Usaha Perjalanan Wisata  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran Pariwisata  
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan di Candi Bumi Ayu Kabupaten PALI

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

Pada Hari : Jum'at  
Tanggal : 2 Agustus 2019

### TIM PENGUJI

| No | Nama   | Tanda Tangan   | Tanggal  |
|----|--|--|----------|
| 1  | <u>Heri Setiawan, S.E., M.AB</u><br>Ketua    |  | 8-8-2019 |
| 2  | <u>Jusmawi Bustan, S.E., M.Si</u><br>Anggota |  | 8-8-2019 |
| 3  | <u>Rini, S.E., M.AB.</u><br>Anggota          |   | 7-8-2019 |
| 4  | <u>Fetty Maretha, S.E., M.M.</u><br>Anggota  |  | 8-8-2019 |

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Satu-satunya hal yang harus kau takuti adalah ketakutan itu  
sendiri*

*- Franklin D. Roosevelt-*

*Saya Persembahkan kepada :*

- ♥ *Kedua Orang Tua dan Saudara Saya Tercinta*
- ♥ *Sahabat Tersayang*
- ♥ *Rekan Seperjuangan UPW 2015*
- ♥ *Dan Almamater Kebanggaan Saya*

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kami ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sesuai dengan waktu yang ditentukan. Kami menyadari bahwa penulisan laporan ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya,
2. Bapak A.Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,
3. Ibu Dr. Sari Lestari Z.R, S.E., M.Ec. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
4. Ibu Dra. Yusleli Herawati, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan pengarahan didalam penulisan skripsi,
5. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.A.B. selaku Ketua Prodi Usaha Perjalanan Wisata dan Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan nasihatnya sehingga mampu membimbing penulis dengan baik selama menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Staf Pengajar Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bimbingan dan pelajaran yang tak ternilai harganya.
7. Orang tua dan saudara-saudara penulis, juga keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktek ini dengan lancar,
8. Bapak Joko selaku Pengelola Candi Bumi Ayu Kabupaten PALI yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian dan pengambilan data.
9. Seluruh Staf Pegawai di Candi Bumi Ayu yang telah banyak membantu penulis.

10. Rekan seperjuangan di Jurusan Administrasi Bisnis khususnya Program Studi Usaha Perjalanan Wisata kelas 8 BPB,
11. Seluruh pihak yang turut membantu yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis ucapkan, 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 2019

Penulis

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya. tujuan dari penulisan skripsi ini yaitu sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya. Adapun judul dari skripsi ini yaitu “Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan di Candi Bumi Ayu Kabupaten PALI”. Pada penulisan skripsi ini penulis menyajikan mengenai fasilitas yang ada pada Candi Bumi Ayu sebagai objek wisata.

Fasilitas merupakan suatu kebutuhan pengunjung untuk memberikan kemudahan dan pemenuhan kebutuhan bagi para pengunjung. Penulisan skripsi ini membahas mengenai fasilitas yang tersedia sehingga dapat berdampak pada kepuasan dan loyalitas wisatawan. Selain itu, penulis juga memberikan gambaran mengenai kawasan Candi Bumi Ayu melalui sejarah dan dokumentasi, serta menjelaskan fasilitas-fasilitas yang telah tersedia ataupun fasilitas yang perlu ditingkatkan lagi agar pengunjung dapat merasa puas setelah mengunjungi Candi Bumi Ayu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat 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 yang membangun dari para pembaca untuk dapat menjadi acuan bagi penulis demi kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Palembang, Juli 2019

Penulis



## ABSTRAK

Fasilitas wisata merupakan salah satu hal yang sangat penting berupa sarana dan prasarana untuk menunjang atraksi dan semua kebutuhan wisatawan. Semakin baik fasilitas yang diberikan oleh suatu objek wisata maka, wisatawan akan merasa puas dan dapat berdampak terhadap loyalitas wisatawan. Tujuan penelitian ini mengetahui pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas wisatawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif didukung dengan pendekatan kualitatif. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner, wawancara, serta dokumentasi dan data sekunder berupa studi literatur. Sampel dalam penelitian ini yaitu pengunjung dari Candi Bumi Ayu sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan pendekatan *incidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam Penelitian ini yaitu analisis jalur. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa fasilitas wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, fasilitas wisata berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan, kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, dan fasilitas wisata melalui kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan.

Kata kunci : Fasilitas Wisata, Kepuasan, Loyalitas Wisatawan

## **ABSTRACT**

The tourism facilities is a one of the important thing in the form of facilities and infrastructures to support attractions and all of tourist needs. The better facilities that provided in a tourism object then, tourist will be feel satisfy and can give the impact on tourist loyalty. The purpose of this research is to know about the influences of tourism facilities on satisfication field and tourist loyalty. This research is using the quantitative descriptive approaches in supported with qualitative approaches. The kind of data in this research are primary data from the questionnaire distribution, interview, documentation and secondary data is from literature study. The sample in this research is 100 respondents. The sampling technique that used in this research is non probability sampling namely incidental sampling. The analysis technique that using in this research is analysis path method. The result showed the tourist facilities is significant influence on tourist satisfication and tourist loyalty, tourist satisfication has significant influence on tourist loyalty, and tourism facilities through tourist satisfication is significant influence on tourist loyalty.

Keyword : Tourism Facilities, Tourist Satisfication, Tourist Loyalty.

## DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| <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>UCAPAN TERIMA KASIH</b>                                   | <b>vi</b>      |
| <b>KATA PENGANTAR</b>  | <b>viii</b>    |
| <b>ABSTRAK</b>   | <b>ix</b>      |
| <b>ABSTRACT</b>  | <b>x</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>      |
| <br>   |                |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                     |                |
| 1.1. Latar Belakang .....                                    | 1              |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                                   | 5              |
| 1.3. Ruang Lingkup Pembahasan .....                          | 5              |
| 1.4. Tujuan Penelitian .....                                 | 6              |
| 1.5. Manfaat .....   | 6              |
| 1.6. Sistematika Penulisan .....                             | 7              |
| <br>   |                |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>                                 |                |
| 2.1. Pengertian Pariwisata .....                             | 9              |
| 2.2. Fasilitas Wisata .....                                  | 10             |
| 2.3. Kepuasan Wisatawan .....                                | 14             |
| 2.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Wisatawan..... | 15             |
| 2.5. Loyalitas Wisatawan .....                               | 16             |
| 2.6. Objek dan Daya Tarik Wisata.....                        | 17             |
| 2.7. Penelitian Terdahulu.....                               | 18             |
| 2.8. Kerangka Berpikir .....                                 | 20             |
| 2.9. Model Hipotesis .....                                   | 21             |
| <br>   |                |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                             |                |
| 3.1. Pendekatan Penelitian.....                              | 22             |
| 3.2. Lokasi Penelitian .....                                 | 22             |
| 3.3. Populasi dan Sampel .....                               | 22             |
| 3.4. Jenis dan Sumber Data .....                             | 24             |

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data ..... | 24 |
| 3.6. Variabel Penelitian .....     | 25 |
| 3.7. Skala Pengukuran.....         | 27 |
| 3.8. Teknik Analisis Data .....    | 28 |

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|  |    |
|--|----|
| 4.1. Gambaran Umum Objek Wisata .....  | 34 |
| 4.1.1. Sejarah Balai Pelestarian Cagar Budaya Jambi.....   | 34 |
| 4.1.2. Sejarah Candi Bumi Ayu .....  | 35 |
| 4.1.3. Visi dan Misi .....   | 37 |
| 4.1.4. Tugas dan Fungsi.....   | 37 |
| 4.2. Karakteristik Responden.....  | 38 |
| 4.3. Rekapitulasi Jawaban Responden .....  | 43 |
| 4.4. Uji Instrumen Penelitian .....  | 47 |
| 4.4.1. Uji Validitas .....   | 47 |
| 4.4.2. Uji Reliabilitas.....   | 49 |
| 4.5. Analisis Jalur.....   | 49 |
| 4.5.1. Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan .....   | 49 |
| 4.5.2. Pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas .....   | 50 |
| 4.5.3. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas .....  | 51 |
| 4.5.4. Pengaruh Fasilitas Wisata melalui Kepuasan<br>Terhadap Loyalitas Wisatawan .....                  | 52 |
| 4.6. Pembahasan Hasil Penelitian .....   | 56 |
| 4.6.1. Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan<br>Wisatawan di Candi Bumi Ayu .....                  | 56 |
| 4.6.2. Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Loyalitas<br>Wisatawan di Candi Bumi Ayu .....                 | 57 |
| 4.6.3. Pengaruh Kepuasan Wisatawan terhadap Loyalitas<br>Wisatawan di Candi Bumi Ayu .....               | 58 |
| 4.6.4. Pengaruh Fasilitas Wisata melalui Kepuasan terhadap<br>Loyalitas Wisatawan di Candi Bumi Ayu..... | 59 |

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan ..... | 61 |
| 5.2. Saran.....       | 61 |

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **IAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Tabel 1.1 Objek tahun dan Daya Tarik Wisata (ODTW) di PALI 2018 .....                | 2              |
| Tabel 1.2 Data Kunjungan Candi Bumi Ayu tahun 2018 .....                             | 3              |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....  | 18             |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel.....  | 26             |
| Tabel 3.2 Skala Pengukuran penelitian.....   | 28             |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas 30 Responden .....                                     | 29             |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden .....                                  | 30             |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....   | 39             |
| Tabel 4.2 Usia Responden.....  | 39             |
| Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden .....  | 40             |
| Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....   | 41             |
| Tabel 4.5 Frekuensi Berkunjung Responden .....                                       | 41             |
| Tabel 4.6 Asal Daerah Responden.....   | 42             |
| Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Fasilitas Wisata.....              | 43             |
| Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Wisatawan ....            | 44             |
| Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Wisatawan .....          | 46             |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas .....   | 48             |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....  | 49             |
| Tabel 4.12 Hasil Uji t (Parsial) Hipotesis 1 .....                                   | 50             |
| Tabel 4.13 Hasil Uji t (Parsial) Hipotesis 2 .....                                   | 51             |
| Tabel 4.14 Hasil Uji t (Parsial) Hipotesis 3 .....                                   | 52             |
| Tabel 4.15 Hasil Uji f (Simultan) Hipotesis 4.....                                   | 53             |
| Tabel 4.16 Koefisien Determinasi .....   | 53             |
| Tabel 4.17 Rekapitulasi Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh<br>Total..... | 55             |

## DAFTAR GAMBAR

|                                       | <b>Halaman</b> |
|---------------------------------------|----------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....    | 20             |
| Gambar 4.1 Model Analisis Jalur ..... | 54             |

## **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 Dokumentasi
- Lampiran 10 Hasil Wawancara
- Lampiran 11 Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 12 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 14 Hasil Analisis Jalur