

**PENGARUH *SERVICESCAPE* DAN CITRA DESTINASI TERHADAP  
MINAT KUNJUNG KEMBALI WISATAWAN AMANZI WATERPARK  
PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Strata I Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh:**

**Nama : Risma Ambarwati  
NIM : 061740611630**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
2021**

**PENGARUH *SERVICESCAPE* DAN CITRA DESTINASI TERHADAP  
MINAT KUNJUNG KEMBALI WISATAWAN AMANZI WATERPARK  
PALEMBANG**



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

**Disusun Oleh :**

**Nama : Risma Ambarwati  
NPM : 0617 4061 1630**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dr. Sari Lestari ZR, S.E.,M.Ec  
NIP 1977052120062001**

Palembang, Juli 2021  
Pembimbing II,

**Dr. Hadi Jauhari, S.E.,M.Si  
NIP 197330131200112100**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Heri Setiawan, SE.,M.AB  
NIP 197602222002121001**

Ketua Program Studi  
Usaha Perjalanan Wisata

**Yulia Pebrianti, S.E.I.,M.Si  
NIP 19860226015042003**

## LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:


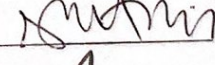

Nama : Risma Ambarwati  
NPM : 0617 4061 1630  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Pengaruh Servicescape dan Citra Destinasi Terhadap  
Minat Kunjung Kembali Wisatawan Amanzi Waterpark  
Palembang

Telah dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Skripsi  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
dan Dinyatakan Lulus

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 28 Juli 2021

### TIM PENGUJI

No	Nama	Tanggal	Tanda Tangan
1	Dra. Esya Alhadi, M.M	28 / 07 / 21	
2	Dr. Sari Lestari ZR, S.E., M.Ec	28 / 07 / 21	
3	Dr. Marieska Lupikataway, S.E., M.M	28 / 07 / 21	



## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Risma Ambarwati  
NPM : 061740611630  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Pengaruh *Servicescape* dan Citra Destinasi terhadap Minat Kunjung Kembali Wisatawan Amanzi *Waterpark* Palembang

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,  
Penulis,



Risma Ambarwati

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas Rahmat Allah SWT yang telah memberikan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi mengenai “Pengaruh *Servicescape* dan Citra Destinasi terhadap Minat Kunjung Kembali Wisatawan Amanzi *Waterpark* Palembang”

Penulis memilih topik ini sebagai bahasan untuk menambah ilmu pengetahuan sebagai penerapan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan. Penulis mengumpulkan data skripsi ini dari hasil wawancara langsung pada pihak yang mempunyai wewenang untuk memberikan informasi, penyebaran kuesioner kepada wisatawan Amanzi *Waterpark* Palembang dan riset pustaka sebagai bahan acuan penulisan.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana Terapan(S1) di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang Jurusan Administrasi Bisnis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyajian dan pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis meminta masukan berupa kritik dan saran yang membangun untuk dapat menjadi acuan bagi penulis dalam melakukan perbaikan dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak, khususnya bagi seluruh Jurusan Administrasi Bisnis dalam membantu menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembacanya.

Palembang, Juli 2021

Penulis

## **MOTTO**

*“The desire for more positive experience is itself a negative experience. And, paradoxically, the acceptance of one’s negative experience is itself a positive experience.*

-Mark Manson

*“To the stars who listen – and the dreams that answered”*

-Court Of Mist And Fury

## **PERSEMBAHAN**

*This one’s for me.*

## UCAPAN TERIMA KASIH

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

1. Allah SWT karena telah meberikan segala nikmatNya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua tercinta dan saudara yang telah memberikan doa dan semangat
3. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Heri Setiawan, SE.,M.,AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
5. Ibu Marieska Lupikawaty, SE.,M.M selaku Sekretaris Jurusan Administarasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
6. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I.,M.Si selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
7. Ibu Dr. Sari Lestari ZR S.E., M.Ec selaku Pembimbing I yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini
8. Bapak Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si selaku Pembimbing II yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penukis dalam penyelesaian skripsi ini
9. Mas Guruh Head of Marketing Amanzi *Waterpark* Palembang yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data skripsi ini
10. Seluruh karyawan dan dosen pengajar Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis

11. Seluruh eman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberi dukungan, semangat dan keceriaan dalam penulisan skripsi ini

12. *Last but not least, I want to thank me for believing in me, I want to thank me for doing all this hard work. I want to thank me for having no days off. I want to thank me for never quitting. I want to thank me for trying to do more right than wrong. I want to thank me for just being me at all times. You're a badass.*

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. Amin.

Palembang, Juli 2021

Penulis



## ABSTRAK

Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk mengetahui Pengaruh *Servicescape* Dan Citra Destinasi Terhadap Minat Kunjung Kembali Wisatawan Amanzi Waterpark Palembang. Jumlah sample yang diambil pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan teori Slovin. Pengumpulan data dilakukan dengan metode penyebaran kuisisioner dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda dengan menggunakan SPSS 25 (*Statistical Product and Service Solution*). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Servicescape dan Citra Destinasi* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Minat Kunjung Kembali. Diperoleh persamaan  $Y = 5,218 + 0,111X_1 + 0,187X_2$ , 5,218 yang artinya variabel *Servicescape dan Citra Destinasi* berpengaruh positif terhadap minat kunjung kembali wisatawan. Berdasarkan uji F disimpulkan bahwa variabel *Servicescape dan Citra Destinasi* memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa semua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari penelitian ini diperoleh nilai adjusted *R square* sebesar 0,357. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 35,7% minat kunjung kembali dipengaruhi oleh kedua variabel independen yaitu *Servicescape* dan Citra Destinasi. Sedangkan sisanya 64,3% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : *Servicescape*, Citra Destinasi, Minat Kunjung Kembali

## ABSTRACT

*This research aims to determine the significance of servicescape and destination image on Amanzi Waterpark Palembang. This research used 100 respondent, using Slovin method. The data was collected through interview and questionnaire. The result were analyzed using multiple linear regression analysis, using SPSS 25 (Statistical Product and Service Solution). The result of this research showed that servicescape and destination image have a significant effect to customer satisfaction. The equation obtained is  $Y = 5,218 + 0,111X_1 + 0,187X_2$ , 5,218, means that servicescape and destination image have a positive impact on customer satisfaction. Based on f-ttest proves that servicescape and destination image simultaneously have a positive impact on customer revisit intention. Based on t-test, the result show that all variables have a positive and significant impact on customer satisfaction. Values obtained from this study is R Square of 0,357. This result indicated that 35,7% customer revisit intention is influenced by independent variables, namely servicescape and destination image. The remaining balance of 64,3% influenced by other variables that had not been examined.*

*Keywords : Servicescape, Destination Image, Revisit Intention.*

## 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>HALAMAN 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 GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Batasan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	9
1.5.2 Manfaat Praktis .....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pariwisata.....	10
2.2 Jenis – Jenis Pariwisata.....	11

2.3 Destinasi Pariwisata .....	14
2.4 Citra Destinasi.....	14
2.4.1 Dimensi Citra Destinasi .....	15
2.1.3 Indikator Citra Destinasi .....	11
2.5 Pemasaran.....	16
2.6 <i>Servicescape</i> .....	17
2.2.1 Peranan <i>Servicescape</i> .....	17
2.2.2 Dimensi <i>Servicescape</i> .....	19
2.7 Minat Kunjung Kembali .....	22
2.7.1 Definisi Minat Kunjung Kembali .....	22
2.7.2 Faktor yang mempengaruhi Minat Kunjung Kembali...	22
2.7.3 Indikator Minat Kunjung Kembali .....	23
2.8 Penelitian Terdahulu .....	24
2.9 Kerangka Pemikiran .....	27
2.10 Hipotesis Penelitian .....	27

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Pendekatan Penelitian.....	28
3.2 Lokasi Penelitian .....	28
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	28
3.4 Populasi dan Sampel.....	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.6 Skala Pengukuran .....	31
3.7 Instrumen Penelitian .....	33
3.8 Teknik Analisis Data .....	35

### **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
4.1.1 Profil Perusahaan Amanzi <i>Waterpark</i> Palembang.....	40
4.1.2 Lokasi Amanzi <i>Waterpark</i> Palembang .....	43
4.2 Karakteristik Responden.....	43
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	44

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	45
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung .....	46
4.3 Analisis Deskriptif .....	47
4.3.1 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Servicescape</i> .....	47
4.3.2 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Citra Destinasi .....	49
4.3.3 Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Minat Kunjung Kembali .....	51
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	52
4.4.1 Uji Validitas .....	52
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	53
4.5 Uji Analisis .....	
4.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	54
4.5.2 Uji t (parsial) .....	56
4.5.3 Uji F (simultan) .....	58
4.5.4 Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	59
4.6 Pembahasan .....	60
4.6.1 Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap Minat Kunjung Kembali .....	60
4.6.2 Pengaruh Citra Destinasi terhadap Minat Kunjung Kembali .....	61
4.6.3 Pengaruh <i>Servicescape</i> dan Citra Destinasi terhadap Minat Kunjung Kembali .....	62

## **BAB V KESIMPULAN & SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	63
5.2 Saran .....	63

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skala Likert .....	30
Tabel 3.2	Klasifikasi TCR.....	31
Tabel 3.3	Instrumen Penelitian .....	33
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	44
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	45
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	45
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	46
Tabel 4.7	Frekuensi Variabel Servicescape .....	47
Tabel 4.8	Interpretasi Skor Jawaban terhadap Variabel Servicescape....	48
Tabel 4.9	Frekuensi Variabel Citra Destinasi .....	49
Tabel 4.10	Interpretasi Skor Jawaban terhadap Citra Destinasi .....	50
Tabel 4.11	Frekuensi Variabel Minat Kunjung Kembali.....	51
Tabel 4.12	Interpretasi Skor Jawaban terhadap Minat Kunjung Kembali	52
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas .....	53
Tabel 4.14	Hasil Uji Realibilitas.....	54
Tabel 4.15	Hasil Output Regresi.....	55
Tabel 4.16	Hasil Output <i>Coeffient Servicescape</i> .....	56
Tabel 4.17	Hasil Output <i>Coeffient</i> Citra Destinasi .....	57
Tabel 4.18	Hasil Pengujian Simultan.....	58
Tabel 4.19	Hasil Pengujian Koefisiensi Determinasi .....	59

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1	Perbandingan Pencarian Destinasi Wisata .....	4
Gambar 1.2	Jumlah Pengunjung Amanzi Waterpark Palembang .....	6
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir .....	27
Gambar 4.1	Area Wahana Permainan Amanzi Waterpark .....	41
Gambar 4.2	Peta Amanzi Waterpark .....	42

