

**PENGARUH DAYA TARIK WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG DENGAN KEPUASAN  
WISATAWAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*  
(Survei pada Objek Wisata *Green Paradise* Kota Pagar Alam)**



**SKRIPSI**

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

**Disusun Oleh:**

**Nama : Rezza Stevanie Zein R**

**NPM : 061740611617**

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

PENGARUH DAYA TARIK WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG DENGAN KEPUASAN  
WISATAWAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (SURVEI PADA  
OBJEK WISATA *GREEN PARADISE* KOTA PAGAR ALAM)



SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

Nama : Rezza Stevanic Zein R  
NPM : 061740611617

Menyetujui,

Palembang, Juli 2021

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Jusmawi Bustan, S.E., M.Si.  
NIP 195901011989031006

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

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Ketua Program Studi  
Usaha Perjalanan Wisata,

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

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

### LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Rezza Stevanie Zein R  
NPM : 061740611617  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Usaha Perjalanan Wisata  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang dengan Kepuasan Wisatawan sebagai Variabel *Intervening* (Survei pada Objek Wisata *Green Paradise* Kota Pagar Alam)

- Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji pada Ujian Skripsi Program Studi Usaha Perjalanan Wisata dan dinyatakan LULUS

Pada Hari :

Tanggal :

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. A. Jalaludin Sayuti, M.Hum.Res.M		9-07-2021
2.	Ummasvroh, S.E., M.Ed.M.		09/08-21
3.	Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si.		4-8-2021
4.			

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Rezza Stevanie Zein R  
NPM : 061740611617  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang dengan Kepuasan Wisatawan sebagai Variabel *Intervening* (Survei pada Objek Wisata *Green Paradise* Kota Pagar Alam).

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 2021

Penulis,

  
Rezza Stevanie Zein R

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“ Sesuatu yang dilakukan dengan jujur lebih bernilai sekalipun dipandang rendah ”*

### **Laporan ini dipersembahkan kepada:**

- Dosen dan Staf Jurusan Administrasi  
Bisnis
- Orang tua Kami yang tercinta
- Saudara Kami yang tercinta
- Teman-teman Kami yang tercinta
- Almamater Politeknik Negeri  
Sriwijaya

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah washolatu wassalam 'ala Rasulillah, segala puji bagi Allah 'Azza wa Jalla, atas karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul "**Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang dengan Kepuasan Wisatawan sebagai Variabel *Intervening* (Survei pada Objek Wisata *Green Paradise Kota Pagar Alam*)**" ini tepat pada waktunya. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan strata I (satu) pada Jurusan Administrasi Bisnis program studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi penulisan maupun materinya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh Penulis. Oleh karena itu, semoga pembaca dapat memanfaatkan dan memahami kekurangan-kekurangan tersebut. Akhir kata, Penulis berharap agar Skripsi ini dapat bermanfaat.

Palembang, Juli 2020



Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Robbil 'alamiin, washolatu wasalam 'ala Rasulillah.


Puji dan syukur hanya kepada Allah Azza wa Jalla, yang telah memberikan rahmat dan taufik-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa pertolongan-Nya kemudian bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu 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 Prodi Usaha Perjalanan Wisata.
5. Bapak Jusmawi Bustan, S.E., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing I Penulis.
6. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing II Penulis.
7. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Orang tua dan keluarga Penulis yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih sayangnya kepada Penulis.
9. Rekan seperjuangan Prodi Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2017
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, masukan, motivasi serta dukungan dan semangat kepada Penulis dalam penyusunan laporan ini.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah

membantu penulis. Semoga Allah Azza wa Jalla membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan mencurahkan ampunan-Nya atas segala kesalahan yang terdapat selama penulisan skripsi ini. Aamiin Allahumma Aamiin.

Palembang, Juli 2021



Pendlis



## ABSTRAK

**Nama : Rezza Stevanie Zein R**  
**Judul : Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang dengan Kepuasan Wisatawan sebagai Variabel *Intervening* (Survei pada Objek Wisata *Green Paradise* Kota Pagar Alam)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang dengan Kepuasan Wisatawan sebagai Variabel *Intervening* di objek wisata *Green Paradise* Pagar Alam. Variabel independen pada penelitian ini adalah Daya Tarik Wisata ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah Minat Kunjungan Ulang ( $Z$ ) dan variabel *intervening* adalah Kepuasan Wisatawan ( $Y$ ). Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, menggunakan data primer yang didapatkan dengan teknik pengambilan data melalui kuesioner dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah kunjungan objek wisata *Green Paradise* kota Pagar Alam pada tahun 2020, dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang ditetapkan menggunakan rumus *Slovin*. Analisis data yang digunakan adalah Uji Hipotesis yang terdiri dari uji Parsial dan Simultan, Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dan Analisis Jalur (*Path Analysis*), data diolah menggunakan IBM SPSS Versi 25. Berdasarkan hasil penelitian ini didapatkan bahwa Daya Tarik Wisata ( $X_1$ ) secara langsung berpengaruh signifikan terhadap Minat Kunjungan Ulang ( $Z$ ) namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan ( $Y$ ). Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) secara langsung berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan ( $Y$ ) namun tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Kunjungan Ulang ( $Z$ ). Kepuasan Wisatawan ( $Y$ ) secara langsung berpengaruh signifikan terhadap Minat Kunjungan Ulang ( $Z$ ). Pengaruh secara tidak langsung menunjukkan bahwa Daya Tarik Wisata ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Kunjungan Ulang ( $Z$ ) melalui Kepuasan Wisatawan ( $Y$ ), adapun Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Minat Kunjungan Ulang ( $Z$ ) melalui Kepuasan Wisatawan ( $Y$ ).

**Kata Kunci: Daya Tarik Wisata, Kualitas Pelayanan, Minat Kunjungan Ulang, Kepuasan Wisatawan**

## ABSTRACT

**Name** : **Rezza Stevanie Zein R**

**Heading** : *The Effect of Tourist Attraction and Service Quality on Revisit Interests with Tourist Satisfaction as an Intervening Variable (Survey on Green Paradise Tourism Object in Pagar Alam City)*

*This study aims to determine the effect of tourist attraction and service quality on revisit interests with tourist satisfaction as an intervening variable at the Green Paradise tourism object in Pagar Alam city. The independent variables in this study are Tourist Attraction (X1) and Service Quality (X2), while the dependent variable in this study is Revisit Interest (Z) and the intervening variable is Tourist Satisfaction (Y). This research is a descriptive study with a quantitative approach, using primary data obtained by data collection techniques through questionnaires and secondary data. The population in this study is the number of visits to the Green Paradise tourist attraction in the city of Pagar Alam in 2020, with the number of samples used as many as 100 respondents who were determined using the Slovin formula. Analysis of the data used is a Hypothesis Test consisting of Partial and Simultaneous tests, Coefficient of Determination Test ( $R^2$ ) and Path Analysis (Path Analysis), the data is processed using IBM SPSS Version 25. Based on the results of this study it was found that Tourist Attraction (X1) is Directly has a significant effect on Revisit Interest (Z) but has no significant effect on tourist satisfaction (Y). Service Quality (X2) directly has a significant effect on Tourist Satisfaction (Y) but has no significant effect on Revisit Interest (Z). Tourist Satisfaction (Y) directly has a significant effect on Revisit Interest (Z). The indirect effect shows that Tourist Attraction (X1) has no significant effect on Revisit Interest (Z) through Tourist Satisfaction (Y), while Service Quality (X2) has a significant effect on Revisit Interest (Z) through Tourist Satisfaction (Y) .*

**Keywords:** *Tourist Attraction, Service Quality, Revisit Interests, Tourist Satisfaction*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH .....	vii
ABSTRAK .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Tujuan.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Sistematika Penulisan.....	9

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Pariwisata .....	11
2.2. Daya Tarik Wisata.....	11
2.3. Kualitas Pelayanan .....	13
2.4. Kepuasan Wisatawan .....	15
2.5. Minat Kunjungan Ulang.....	15
2.6. Objek Wisata <i>Green Paradise</i> .....	16
2.7. Penelitian Terdahulu.....	18

2.8. Kerangka Pemikiran .....	26
2.9. Hipotesis .....	26
<b>BAB III</b>	
3.1. Pendekatan Penelitian.....	28
3.2. Lokasi Penelitian .....	28
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	28
3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.6. Skala Pengukuran .....	31
3.7. Definisi Operasional Variabel .....	32
3.8. Uji Persyaratan Instrumen .....	35
3.9. Metode Analisis Data .....	35
<b>BAB IV Hasil dan Pembahasan</b>	
4.1. Gambaran Umum Objek Wisata <i>Green Paradise</i> Kota Pagar Alam .....	39
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden .....	40
4.3. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden.....	42
4.4. Hasil Pengujian Instrumen .....	47
4.5. Analisis Data Deskriptif .....	50
4.6. Pembahasan .....	60
<b>BAB V Kesimpulan dan Saran</b>	
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Kunjungan Wisatawan ke Kota Pagar Alam Tahun 2015-2018 .	1
Tabel 2.1. Data Kunjungan Objek Wisata <i>Green Paradise</i> Tahun 2020.....	17
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.1 Interpretasi Skorr .....	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	42
Tabel 4.4 Frekuensi Variabel Daya Tarik Wisata.....	42
Tabel 4.5 Interpretasi Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Daya Tarik Wisata.....	43
Tabel 4.6 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	44
Tabel 4.7 Interpretasi Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	44
Tabel 4.8 Frekuensi Variabel Kepuasan Wisatawan.....	45
Tabel 4.9 Interpretasi Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Wisatawan.....	46
Tabel 4.10 Frekuensi Variabel Minat Kunjungan Ulang .....	46
Tabel 4.11 Interpretasi Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Minat Kunjungan Ulang .....	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tarik Wisata.....	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	48
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wisatawan .....	49
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Kunjungan Ulang.....	49
Tabel 4.16 Hasil Uji Realibilitas .....	50
Tabel 4.17 Hasil Uji T (Parsial) I.....	51
Tabel 4.18 Hasil Uji F (Simultan) I .....	52
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefiesien Determinasi I.....	53
Tabel 4.20 Hasil Uji T (Parsial) II .....	54

Tabel 4.21 Hasil Uji F (Simultan) II .....	56
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi II.....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Foto Jalan Menuju Objek Wisata <i>Green Paradise</i> .....	3
Gambar 1.2 Ulasan Wisatawan Objek Wisata <i>Green Paradise</i> .....	3
Gambar 2.1. Struktur Pengelola Objek Wisata <i>Green Paradise</i> .....	17
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran .....	26
Gambar 3.1 Persamaan Model Struktur .....	38
Gambar 4.1 Pintu Masuk (Gerbang) Objek Wisata <i>Green Paradise</i> .....	39
Gambar 4.2 Daya Tarik Wisata <i>Green Paradise</i> .....	40
Gambar 4.3 Persamaan Model Struktur I.....	50
Gambar 4.4 Persamaan Model Struktur II .....	54
Gambar 4.5 Hasil Persamaan Model Struktur I .....	58
Gambar 4.6 Hasil Persamaan Model Struktur II.....	58
Gambar 4.7 Hasil Analisis Jalur.....	58

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Permohonan Surat Pengambilan Data dari POLSRI
- Lampiran 2 : Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 1 (Satu)
- Lampiran 3 : Kesepakatan Bimbingan Pembimbing 2 (Dua)
- Lampiran 4 : Lembar Bimbingan Pembimbing 1 (Satu)
- Lampiran 5 : Lembar Bimbingan Pembimbing 2 (Dua)
- Lampiran 6 : Lembar Angket/Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7 : Surat Rekomendasi Sidang Skripsi
- Lampiran 8 : Lembar Revisi Skripsi
- Lampiran 9 : Lembar Persetujuan Revisi Skripsi
- Lampiran 10 : Hasil Pengolahan Data IBM SPSS Ver. 25



