

**PENGARUH CITRA DESTINASI, PROMOSI, KUALITAS  
PELAYANAN, TEMPAT DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG DI SUROBOYO *CARNIVAL PARK***



**Oleh :**

**AISYAH TRI YULIANINGSIH**

**NPM : 14.1.02.09459**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH CITRA DESTINASI, PROMOSI, KUALITAS  
PELAYANAN, TEMPAT DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG DI SUROBOYO CARNIVAL PARK**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu**

**Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana**

**Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Diajukan Oleh:**

**AISYAH TRI YULIANINGSIH**

**NPM: 14.1.02.09459**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH CITRA DESTINASI, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN,  
TEMPAT DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI  
SUROBOYO CARNIVAL PARK**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**AISYAH TRI YULIANINGSIH  
NPM : 14.1.02.09459**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji  
Pada Tanggal 21 April 2018**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Prof. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., Ph.D.**

**Anggota : 1. Dr. Imam Hidayat, Ir., M.M.**

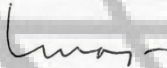
**2. Drs. Tri Yuniati, M.M.**

**Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima**

**Oleh:**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

  
**Dr. Imam Hidayat, Ir., M.M.**

  
**Dr. Triyonowati, M.**

**Ketua STIESIA**



  
**Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

**NAMA : AISYAH TRI YULIANINGSIH**

**N.P.M. : 14.1.02.09459**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH CITRA DESTINASI, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, TEMPAT DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI SUROBOYO CARNIVAL PARK**

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 21 April 2018, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 21 April 2018

Yang membuat pernyataan,

  
Aisyah Tri Yulianingsih

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Aisyah Tri Yulianingsih  
NPM : 14.1.02.09459  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 22 Juli 1995  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/ Anak ke : 5(lima)/3(tiga)  
Alamat Rumah : Jalan Raya Tenggilis 133-E Surabaya  
Status : Belum Kawin

### B. ORANG TUA

Nama : Romadon  
Alamat Rumah/Telepon : Jalan Raya Tenggilis 133-E Surabaya /  
082245196171  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN. Kendangsari III/278 Surabaya tahun 2008
2. Tamat SLTP di SMPN 17 Surabaya tahun 2011
3. Tamat SLTA di SMK NEGERI 1 Surabaya tahun 2014
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2018	

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan Sebenarnya,

\_\_\_\_\_  
Aisyah Tri Yulianingsih

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Destinasi, Promosi, Kualitas Pelayanan, Tempat dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung di Suroboyo *Carnival Park*”**. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian program pendidikan Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyelesaian skripsi ini kiranya tidak akan berjalan lancar tanpa bantuan maupun dukungan dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si, selaku ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Imam Hidayat, Ir., M.M, selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan masukan, saran dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Drs. Tri Yuniati, M.M, selaku dosen wali SM7 yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa perkuliahan.

5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dalam menyusun skripsi ini melalui perkuliahan.
6. Ayah, ibu, kakak, adik serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan do'a dan dukungan agar penulis diberi kemudahan dan kelancaran selama penulisan skripsi ini.
7. Semua sahabat-sahabatku khususnya Indi Haryani, Annisa Suci, Fania Yuning, Agil Widyastari, Ervelyn Ayu, Dwierdra , Aulia Octavia, Abdur Rosyid, Wahyu Eko, Riky Anjasmoro, Sovi, Syafa, Fania, Visca, Andrika, Mauludin yang selalu memberi semangat, motivasi dan saran selama kuliah dari awal hingga selesai.
8. Seluruh teman-teman kelas SM7 yang memberi semangat kepada penulis selama penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT berkenan membalas segala bantuan yang telah diberikan sehingga terselesaikannya skripsi ini. Akhir kata dengan mengucapkan syukur, do'a dan harapan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 22 Februari 2018

**Aisyah Tri Yulianingsih**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	1
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	14
DAFTAR GAMBAR .....	15
DAFTAR LAMPIRAN.....	16
ABSTRAK .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<i>ABSTRACT</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB 1 PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Tinjauan Teoritis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Teori Pemasaran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Pengertian Pemasaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Konsep Pemasaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Jasa.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Pengertian Jasa.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Citra Destinasi Pariwisata .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Pengertian Citra Destinasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Indikator Citra Destinasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Promosi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Pengertian Promosi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Bauran Promosi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



C. Manfaat Promosi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Indikator Promosi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5 Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Penegrtian Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Indikator Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6 Tempat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Pengertian Tempat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tempat ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Indikator Tempat/Lokasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.7 Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Pengertian Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Penetapan Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penetapan Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Indikator Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.8 Kepuasan Pengunjung .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Pengertian Kepuasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Indikator Kepuasan Pengunjung .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.9 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Rerangka Pemikiran atau Rerangka Konseptual.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1. Hubungan Citra Destinasi (CDs) dengan Kepuasan Pengunjung (KP) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2. Hubungan Promosi (P) dengan Kepuasan Pengunjung (KP).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.3. Hubungan Kualitas Pelayanan (KPI) dengan Kepuasan Pengunjung (KP) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.4. Hubungan Tempat/Lokasi (T) dengan Kepuasan Pengunjung (KP)...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.5. Hubungan Harga (Hr) dengan Kepuasan Pengunjung (KP) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.6. Antara Citra Destinasi (CDs), Promosi(P), Kualitas Pelayanan(KPI), Tempat (T), dan Harga(Hr) Berpengaruh Dominan Terhadap Kepuasan Pengunjung (KP).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.1. Jenis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.2. Teknik Pengambilan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1. Jenis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2. Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1. Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2. Definisi Operasional Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2. Uji Instrumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Uji Realibilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.4. Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Uji Normalitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Uji Multikolinearitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Uji Heteroskedastisitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.5. Uji Kelayakan Modal (Uji F) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.6 Analisis Koefisien Determinasi Berganda (R <sup>2</sup> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.7 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1. Gambaran Umum Suroboyo Carnival Park	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2. Gambaran Umum Subyek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3. Deskriptif Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Analisis Tanggapan Responden Tentang Citra Destinasi. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Analisis Tanggapan Responden Promosi..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Analisis Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Analisis Tanggapan Responden tentang Tempat ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

5.	Analisis Tanggapan Responden tentang Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.	Analisis Tanggapan Responden atas Kepuasan Pengunjung .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4	Analisa Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
a.	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
b.	Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.	Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.	Uji Normalitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
a.	Pendekatan Kolomogrov Smirnov.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
b.	Pendekatan Grafik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.	Uji Multikolinieritas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C.	Uji Heteroskedastisitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.	Uji Kelayakan Modal (Uji F).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.	Analisi Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.	Uji Hipotesis (Uji t) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Pengunjung. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4	Pengaruh Tempat Terhadap Kepuasan Pengunjung...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.5	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.6	Pengaruh Dominan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Simpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Keterbatasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
JADWAL	PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR	PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

FORM KUISIONER.....**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR TABEL

### Tabel

1. Penelitian Terdahulu.....	28
2. Pengukuran Variabel.....	36
3. Karakteristik Menurut Jenis Kelamin Responden.....	49
4. Karakteristik Menurut Usia Responden.....	50
5. Karakteristik Menurut Status/Pekerjaan Responden.....	50
6. Kelas Interval.....	52
7. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden atas Citra Destinasi...	53
8. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden atas Promosi.....	54
9. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden atas Kualitas Pelayanan...	55
10. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden atas Tempat.....	56
11. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden atas Harga.....	57
12. Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden atas Kepuasan Pengunjung	59
13. Hasil Uji Validitas.....	60
14. Hasil Uji Reliabilitas.....	61
15. Regresi Linier Berganda.....	62
16. Hasil Uji Normalitas.....	64
17. Hasil Uji Multikolinieritas.....	66
18. Uji F.....	68
19. Koefisien Determinasi Berganda.....	69
20. Uji t.....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	
1. Konsep Kepuasan.....	24
2. Kerangka Konseptual.....	29
3. Grafik Uji Normalitas.....	65
4. Grafik Uji Heterokedastisitas.....	67



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Kuesioner.....	85
2. Tabulasi Hasil Kuesioner.....	90
3. Hasil Frekuensi Data.....	102
4. Hasil Data Deskriptif Variabel.....	103
5. Hasil Output SPSS.....	111
6. Surat Pengantar ke Dosen Pembimbing.....	118
7. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	119
8. Surat Ijin Riset STIESIA.....	120
9. Surat Keterangan Selesai Riset.....	121
10. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.....	122
11. Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	123

