

**PENGARUH HARGA TIKET, CITRA DESTINASI
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG KEMBALI WISATAWAN DI TAMAN
WISATA CANDI BOROBUDUR, KABUPATEN
MAGELANG
(Studi pada wisatawan domestik Candi Borobudur)**

SKRIPSI



**Disusun oleh:
DESENTRINA NATALYA DONUISANG
19054000064**

**PROGRAM DIPLOMA KEPARIWISATAAN
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2023**

**PENGARUH HARGA TIKET, CITRA DESTINASI
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
BERKUNJUNG KEMBALI WISATAWAN DI TAMAN
WISATA CANDI BOROBUDUR, KABUPATEN
MAGELANG
(Studi pada wisatawan domestik Candi Borobudur)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pariwisata (ST.Par) pada Program Studi D-IV Destinasi Wisata Program
Diploma Kepariwisata Universitas Merdeka Malang**

**Disusun oleh:
DESENTRINA NATALYA DONUISANG
19054000064**

**PROGRAM DIPLOMA KEPARIWISATAAN
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini menyatakan bahwa proposal skripsi yang berjudul:
**PENGARUH HARGA TIKET, CITRA DESTINASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI
WISATAWAN DI TAMAN WISATA CANDI BOROBUDUR,
KABUPATEN MAGELANG**
(studi pada wisatawan domestik Candi Borobudur)

Oleh:

Desentrina Natalya Donuisang

19054000064

telah diterima dan disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

Malang, 7 Agustus 2023

Ketua Program Studi,



Stella Alvianna, S.Par., MM
NIDN. 0703099201

Dosen Pembimbing,



Dr. Estikowati, SST.Par., MM
NIDN. 0705066703

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini menyatakan bahwa proposal skripsi yang berjudul:
**PENGARUH HARGA TIKET, CITRA DESTINASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI
WISATAWAN DI TAMAN WISATA CANDI BOROBUDUR,
KABUPATEN MAGELANG**
(studi pada wisatawan domestik Candi Borobudur)

Oleh:

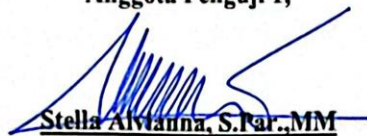
Desentrina Natalya Donuisang
19054000064

telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada tanggal,

Ketua Penguji,



Dr. Estikowati, SST.Par., MM
NIDN. 0705066703
Anggota Penguji 1,



Stella Alvianna, S.Par., MM
NIDN. 0703099201
Anggota Penguji 2,



Dr. Nanny Roedjinandari, SST.Par., MM
NIDN. 8818433420

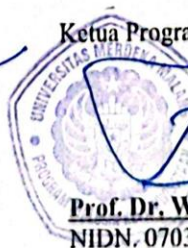
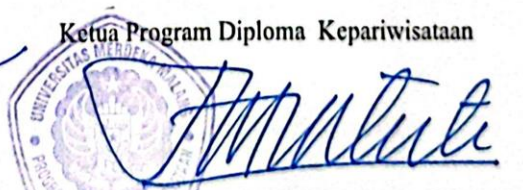
Mengetahui,

Ketua Program Studi Destinasi Wisata,



Stella Alvianna, S.Par., MM
NIDN. 0703099201

Ketua Program Diploma Kepariwisataaan



Prof. Dr. Widji Astuti, SE., MM., CPM (A)
NIDN. 0703036301

PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertansdatangan dibawah ini:

Nama : Desentrina Natalya Donuisang

Nim : 19054000064

Judul Skripsi : Pengaruh Harga Tiket, Citra Destinasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan di Taman Wisata Candi Borobudur, Kabupaten Magelang (studi pada wisatawan domestik Candi Borobudur).

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Merdeka Malang atau perguruan tinggi lain. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku.

Malang, 23 Agustus 2023

Manajemen dan pernyataan



Descentrina Natalya Donnisang
NIM. 19054000064

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

DATA PRIBADI

Nama : Desentrina Natalya Donuisang
NIM : 19054000064
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Kalabahi, 31 Desember 1999
Agama : Kristen Protestan
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Kampung Baru, RT 005/RW 003, Desa Lendola,
Kecamatan Teluk Mutiara, Kabupaten Alor, Nusa
Tenggara Timur
e-Mail : desenrinanatalya@gmail.com
Mobile Phone : +62 (0) 82145747829



PENDIDIKAN FORMAL

Tahun	Instansi Pendidikan
2019-sekarang	Program Diploma Kepariwisata Universitas Merdeka Malang
2014-2017	SMA NEGERI 01 KALABAHI, ALOR
2011-2014	SMP NEGERI 01 KALABAHI, ALOR
2005-2011	SD NEGERI HOMBUL, ALOR

PENGALAMAN ORGANISASI

Organisasi	Lokasi	Posisi	Periode
Himpunan Kekeluargaan Alor (HIKA)	Malang	anggota Minat & Bakat	2020 – 2021

Penulis

Desentrina Natalya Donuisang

PENGARUH HARGA TIKET, CITRA DESTINASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI
WISATAWAN DI TAMAN WISATA CANDI BOROBUDUR, KABUPATEN
MAGELANG
(studi pada wisatawan domestik Candi Borobudur)

Desentrina Natalya Donuisang
Program Studi Destinasi Wisata, Program Diploma Kepariwisataan
Universitas Merdeka Malang
E-mail: desentrinanatalya@gmail.com

ABSTRAK

Pembangunan di sektor pariwisata pun sedang digalakkan oleh beberapa pihak seperti pemerintah, swasta, dan masyarakat yang saling terintegrasi karena beberapa daerah di Indonesia mengandalkan sektor ini untuk menambah pemasukan APBD berupa pajak dan lain-lain serta menjadi pemicu perekonomian kreatif bagi masyarakat sekitar objek pariwisata. Provinsi Jawa Tengah menjadi salah satu Provinsi yang memiliki banyak destinasi wisata. Salah satu destinasi wisata budaya favorit yaitu Taman Wisata Candi Borobudur. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh harga tiket, citra destinasi, dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan di Taman Wisata Candi Borobudur. Teknik pengambilan sampel menggunakan cara purposive sampling dengan cara penyebaran link kuesioner dalam bentuk google form kepada 100 responden yang pernah berkunjung. Untuk penentuan skor jawaban pada kuesioner menggunakan skala likert yang akan diuji validitas, reabilitas, uji asumsi klasik, analisis linear berganda, dan uji hipotesis dihitung dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Berdasarkan hasil olah perangkat lunak SPSS didapatkan hasil bahwa harga tiket tidak berpengaruh positif terhadap minat berkunjung kembali wisatawan, citra destinasi berpengaruh positif terhadap minat berkunjung kembali wisatawan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif serta dominan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan.

Kunci: Harga Tiket, Citra Destinasi, dan Kualitas Pelayanan.

*THE INFLUENCE OF TICKET PRICES, DESTINATION IMAGE AND SERVICE
QUALITY ON TOURISTS' INTEREST IN REVISITING THE BOROBUDUR
TEMPLE TOURISM PARK, MAGELANG DISTRICT
(study on domestic tourists of Borobudur Temple)*

Desentrina Natalya Donuisang
Program Studi Destinasi Wisata, Program Diploma Kepariwisataaan
Universitas Merdeka Malang
E-mail: desentrinanatalya@gmail.com

ABSTRACT

Development in the tourism sector is also being promoted by several parties such as the government, the private sector, and the community which are mutually integrated because several regions in Indonesia rely on this sector to increase APBD income in the form of taxes and others and trigger a creative economy for the community around the tourism object. Central Java Province is one of the provinces that has many tourist destinations. One of the favorite cultural tourist destinations is Borobudur Temple Tourism Park. This study aims to examine the effect of ticket prices, destination image, and service quality on tourist interest in visiting Borobudur Temple Tourism Park. The sampling technique used purposive sampling by distributing a questionnaire link in the form of a google form to 100 respondents who had visited. To determine the answer score on the questionnaire using a Likert scale which will be tested for validity, reliability, classical assumption test, multiple linear analysis, and hypothesis testing calculated using SPSS software. Based on the results of SPSS software processing, the results show that ticket prices do not have a positive effect on interest in visiting tourists again, destination image has a positive effect on interest in visiting tourists again, and service quality has a positive and dominant effect on interest in visiting tourists again.

Keywords: Ticket Price, Destination Image, and Service Quality.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis hanturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat karunia-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan yang baik ini dan dengan penuh rasa syukur yang mendalam, perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat.

Ketua Program Diploma Kepariwisata beserta jajaran, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti kuliah Diploma Kepariwisata hingga selesai. Ketua Program Studi ibu Stella Alvianna, S.Par., MM beserta jajaran yang telah memberikan bimbingan dan memfasilitasi selama proses perkuliahan.

Ucapan yang sama juga ditujukan kepada ibu Dr. Estikowati, SST.Par., MM, pembimbing yang penuh perhatian telah memberikan dorongan, semangat, bimbingan, dan saran selama penyelesaian skripsi ini.

Para dosen pengampu selama menempuh kuliah di Diploma Kepariwisata Universitas Merdeka Malang, yang telah meletakkan dasar-dasar teoritis, memperkaya wawasan dan cara berfikir ilmiah yang kritis, sesuai dengan keahlian masing-masing untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Kepada staf/pegawai Diploma Kepariwisata, terima kasih atas jasa-jasanya dalam memfasilitasi masa perkuliahan, ujian hingga terselesaikannya skripsi ini.

Pada kesempatan ini terima kasih juga disampaikan kepada Borobudur Operation Manager Taman Wisata Candi Borobudur Bapak Kristiono Wibowo yang telah memberikan izin, kesempatan untuk mencari data selama penelitian.

Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Papa El, Mama Ruth, Kakak-Adik atas doa, dukungan dan kasih sayang selama menjalani pendidikan. Penulis ucapkan terima kasih kepada sahabat, teman yang selalu mendukung, membantu dan menghibur semoga kebaikan yang kalian berikan mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis ucapkan terima kasih kepada Oh Sehun, Do Kyungsoo, Kim Jong In, Kim Jongdae, Kim Jun Myeon, Kim Min Seok, Park Chan Yeol, Byun Baek Hyun, Jang Ye Heung, sebagai member EXO karena telah mengisi masa mudaku menjadi lebih berwarna.

Last but not least, thank you for being willing to fight and survive until now to be able to be at this point. Thank you for being able to try hard to control yourself from various pressures outside the situation and never decide to give up no matter how difficult the process of preparing this thesis by completing as well and as much as possible. This is an achievement to be proud of for yourself.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN RIWAYAT HIDUP PENULIS	v
ABSTRAK (BAHASA INDONESIA)	vi
<i>ABSTRACT</i> (BAHASA INGGRIS)	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Pengertian Pariwisata.....	9
a. Wisata.....	9
b. Pariwisata.....	9
2. Minat Berkunjung Kembali.....	9
3. Harga Tiket.....	10
4. Citra Destinasi	12
5. Kualitas Pelayanan.....	13
B. Penelitian Terdahulu (yang relevan dengan topik penelitian)	15
C. Kerangka Pikir Penelitian	17
D. Hipotesis Penelitian	18

BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Ruang Lingkup Penelitian	19
B. Identifikasi Variabel	19
1. Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian	19
2. Instrumen Penelitian	20
a. Skala pengukuran variabel penelitian	20
b. Instrumen penelitian	21
C. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	24
1. Populasi	24
2. Sampel	24
3. Teknik pengambilan sampel	25
D. Sumber Dan Jenis Data	26
1. Sumber data	26
a. Data Primer	26
b. Data Sekunder	26
2. Jenis Data	27
E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Teknik Analisis Data	28
1. Uji validitas	28
2. Uji reabilitas	28
3. Uji Asumsi Klasik	29
a. Uji Normalitas	29
b. Uji Multikolinearitas	29
c. Uji Heteroskedastisitas	30
d. Uji Autokorelasi	30
4. Analisis Regresi Linear Berganda	31
5. Uji Hipotesis	31
a. Uji Parsial (t)	32
b. Uji F	32
c. Uji Koefisien Determinasi R^2	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Hasil Penelitian	35
1. Gambaran Umum	35
2. Deskripsi Variabel	41
3. Uji Validitas	56
4. Uji Reliabilitas.....	58
5. Uji Asumsi Klasik.....	59
a. Uji Normalitas.....	59
b. Uji Normalitas.....	60
c. Uji Heteroskedastisitas	61
d. Uji Autokorelasi.....	62
6. Analisis Regresi Linear Berganda	62
7. Uji Hipotesis.....	64
a. Uji Parsial (t).....	64
b. Uji F.....	66
c. Uji Koefisien Determinasi R^2	67
B. Pembahasan Hasil Penelitian	68
C. Implementasi Hasil Penelitian	73
BAB V PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Pengunjung Domestik TWC Borobudur Tahun 2022.....	3
Tabel 2 Ulasan wisatawan Candi Borobudur Tahun 2022.....	3
Tabel 3 Penelitian terdahulu	15
Tabel 4 Variabel dan indikator penelitian	20
Tabel 5 Instrumen penelitian	21
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	43
Tabel 10 Distribusi Frekuensi Harga Tiket	44
Tabel 11 Distribusi Frekuensi Citra Destinasi.....	47
Tabel 12 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	50
Tabel 13 Distribusi Frekuensi Minat Berkunjung Kembali Wisatawan	54
Tabel 14 Uji Pada Pernyataan X1 Harga Tiket	56
Tabel 15 Uji Pada Pernyataan X2 Citra Destinasi.....	57
Tabel 16 Uji Pada Pernyataan X3 Kualitas Pelayanan	57
Tabel 17 Uji Pada Pernyataan Y Minat Berkunjung Kembali Wisatawan	58
Tabel 18 Hasil Uji Reabilitas	58
Tabel 19 Hasil Uji Normalitas.....	59
Tabel 20 Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 21 Hasil Uji Autokorelasi	62
Tabel 22 Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
Tabel 23 Uji Hipotesis t	65
Tabel 24 Uji Hipotesis F	67
Tabel 25 Uji Hipotesis Determinasi (R ²).....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pikir Penelitian	17
Gambar 2 Uji Heteroskedasitas	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	79
Lampiran 2 Tabulasi Data Variabel Harga Tiket	82
Lampiran 3 Tabulasi Data Variabel Citra Destinasi	84
Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan	86
Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel Minat Bkerkunjung Kembali Wisatawan	89
Lampiran 6 Distribusi Frekunesi	91
Lampiran 7 Output SPSS Uji Validitas Variabel Harga Tiket	101
Lampiran 8 Output SPSS Uji Validitas Variabel Citra Destinasi	101
Lampiran 9 Output SPSS Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	102
Lampiran 10 Output SPSS Uji Validitas Variabel Minat Berkunjung Kembali	103
Lampiran 11 Output Uji Normalitas	104
Lampiran 12 Output Uji Multikolinearitas.....	104
Lampiran 13 Uji Heteroskedasitas.....	105
Lampiran 14 Uji Regresi Linear Berganda	105
Lampiran 15 Uji Hipotesis T	105
Lampiran 16 Uji Hipotesis F	106
Lampiran 17 Uji Determinasi R^2	106
Lampiran 18 Form 1-5	107
Lampiran 19 Hasil Cek Plagiasi	112