

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP MINAT WISATAWAN UNTUK DATANG
BERKUNJUNG KE OBYEK WISATA KOTA TANGERANG
(STUDI KASUS DI WISATA KULINER PASAR LAMA)**

SKRIPSI

Oleh :

ALI ALATAS AMIN PUTRA

20150500140

JURUSAN MANAJEMEN

KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN



FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG

2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP MINAT WISATAWAN UNTUK DATANG
BERKUNJUNG KE OBYEK WISATA KOTA TANGERANG
(STUDI KASUS DI WISATA KULINER PASAR LAMA)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar
Sarjana Pada Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis
Universitas Buddhi Dharma Tangerang
Jenjang Pendidikan Strata 1**

Oleh :

ALI ALATAS AMIN PUTRA

20150500140



**FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG
2019**

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ali Alatas Amin Putra
NIM : 20150500140
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap
Minat Wisatawan untuk Datang Berkunjung ke Objek
Wisata Kota Tangerang (Studi Kasus Wisata Kuliner
Pasar Lama)

Usulan Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam pembuatan Skripsi.

Tangerang, 18 Februari 2019


Menyetujui,

Mengetahui,

Pembimbing,

Ketua Jurusan,


Sutrisna, S.E., S.H., M.M., M.Kn
NIDN : 0421077402


Eso Hernawan, S.E., M.M
NIDN : 041006760

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap
Minat Wisatawan untuk Datang Berkunjung ke Objek
Wisata Kota Tangerang. (Studi Kasus Wisata Kuliner
Pasar Lama)

Disusun Oleh,

Nama Mahasiswa : Ali Alatas Amin Putra

NIM : 20150500140

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Skripsi ini kami setuju untuk dipertahankan di depan tim penguji Universitas
Buddhi Dharma sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar **Sarjana
Manajemen (S,M.)**

Tangerang, 18 Februari 2019

Menyetujui,

Pembimbing,



Sutrisna, S.E.,S.H.,M.M.,M.Kn
NIDN : 0421077402

Mengetahui,

Ketua Jurusan,



Eso Hernawan, S.E., M.M
NIDN : 0410067609

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sutrisna, S.E.,S.H.,M.M.,M.Kn

Kedudukan : Pembimbing

Menyatakan bahwa,

Nama Mahasiswa : Ali Alatas Amin Putra

NIM : 20150500140

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap
Minat Wisatawan untuk Datang Berkunjung ke Objek
Wisata Kota Tangerang. (Studi Kasus Wisata Kuliner
Pasar Lama)

Telah layak untuk mengikuti Sidang Skripsi

Tangerang, 22 Mei 2019

Menyetujui,

Mengetahui,

Pembimbing,

Ketua Jurusan



Sutrisna, S.E.,S.H.,M.M.,M.Kn
NIDN : 0421077402

Eso Hernawan, S.E., M.M
NIDN : 0410067609

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG**

LEMBAR PENGESAHAN

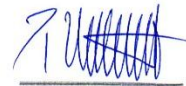
Nama Mahasiswa : Ali Alatas Amin Putra
NIM : 20150500140
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Wisatawan untuk Datang Berkunjung ke Objek Wisata Kota Tangerang (Studi Kasus Wisata Kuliner Pasar Lama).

Telah dipertahankan dan dinyatakan **LULUS** pada Yudisium dalam Predikat "SANGAT MEMUASKAN" oleh Tim Penguji pada hari Jumat, tanggal 26 Juli 2019.

Nama Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji : Pujiarti, S.E., M.M.
NIDN : 0419096601



Penguji I : Gregorius Widiyanto S.E., M.M.
NIDN : 0317116001



Penguji II : Suhendar Janamarta.S.E., M.M.
NIDN : 0405068001



Dekan Fakultas Bisnis,


Sutrisna, S.E., S.H., M.M., M.Kn.
NIDN : 0421077402



SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana di Universitas Buddhi Dharma ataupun di Universitas lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan original, Penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dengan jelas dan dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis, Skripsi ini tidak terdapat (kebohongan) pemalsuan, seperti buku, artikel, jurnal, data sekunder, data responden, data kuesioner, pengolahan data, dan pemalsuan tanda tangan dosen atau Ketua Jurusan atau Pembantu Ketua Bidang Akademik atau Rektor Universitas Buddhi Dharma yang dibuktikan dengan keasliannya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Buddhi Dharma.

Tangerang, 22 Mei 2019

Yang membuat pernyataan,



Ali Alatas Amin Putra
NIM : 20150500140

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP MINAT WISATAWAN UNTUK DATANG
BERKUNJUNG KE OBYEK WISATA KOTA TANGERANG
(STUDI KASUS DI WISATA KULINER PASAR LAMA)**

ABSTRAK

Perkembangan usaha sangat penting untuk meningkatkan keuntungan yang maksimal bagi perusahaan, salah satu cara untuk meningkatkan keuntungan perusahaan diantaranya seperti mempertahankan dan meningkatkan Minat pada konsumen atau wisatawan, melalui Kualitas Pelayanan dan Promosi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji sejauh mana pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Promosi (X2) terhadap Minat Wisatawan (Y) Untuk Datang Berkunjung Ke Obyek Wisata Kota Tangerang.

Sample yang digunakan penelitian ini sebanyak 100 responden dari pelanggan, metode yang digunakan pada kali ini yaitu penyebaran kuesioner kepada wisatawan, analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis kualitatif yang diartikan dari data-data yang diperoleh dari keterangan dan penjelasan para wisatawan. selain itu juga penulis menggunakan analisis kuantitatif dengan metode analisis regresi, tahapan yang dilakukan untuk pengujiannya yaitu validitas, reliabilitas, analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis dan koefisien determinasi. Karena nilai koefisien seluruhnya positif, maka dapat diartikan kedua variabel mempunyai hubungan positif dengan variabel dependen.

Pengujian hipotesis menggunakan uji-t menunjukkan hasil bahwa kedua variabel independen yang diteliti terbukti, Positif berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, sedangkan hasil dari uji-f menunjukkan bahwa variabel independen terbukti berhasil menguji terhadap variabel dependen.

Dapat disimpulkan bahwa pangaaruh dari dua variabel yaitu Kualitas Pelayanan dan Promosi manghasilkan pengaruh yang positif terhadap Minat Wisatawan Untuk Datang Berkunjung Ke Obyek Wisata Kota Tangerang.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Minat Beli.

**THE EFFECT OF SERVICE SATISFACTION AND INTEREST OF
TOURIST TO COME VISIT TO TANGERANG CITY TOURISM
OBJECT (CASE STUDY ON OLD MARKET CULINARY TOURS)**

ABSTRACT

Business development is very important to increase maximum profit for the company, one way to increase company profits among other is to maintain and increase interest in consumers or tourist, through Service Quality and Promotion.

The purpose of this study is to examine the extent of influence of Service Quality (X1) and Promotion (X2) on Tourist Interest (Y) To Come Visiting Tourism Object of Tangerang City.

The Sample used in this study was 100 respondents from customers, the method used at this time is the distribution of questionnaires to tourists, the analysis used in this study is a qualitative analysis that is narrated from the data obtained from the information and explanations of the tourists. Besides that the author uses quantitative analysis with regression analysis methods, the steps taken for testing are validity , reliability, multiple linear regression analysis, hypothesis testing and coefficient of determination. Because the value of coefficient is entirely positive, it can be interpreted that the two variables have a positive relationship with the dependent variable.

Hypotesis testing using the t-test shows the results that the two independent variables studied were proven, positive has a significant effect on the dependent variable, while the results of the f-test indicate that the independent variable has been proven to be successful in testing the dependent variable.

It can be concluded that the effect of two variables namely Service Quality and Promotion results in a positive effect on the Interest of Tourist to Visit the Tourism Object of Tangerang City.

Keywords : *Service Quality, Promotion, Buying Interest.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala cinta kasih dan kebaikan-Nya yang telah diberikan kepada penulis, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Bumi Mas Kencana”

Pembuatan Skripsi ini merupakan suatu kewajiban bagi seluruh mahasiswa yang di terapkan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana di Universitas Buddhi Dharma-Tangerang.

Banyak rintangan dan hambatan yang dilalui oleh penulis selama proses menyusun dan membuat Skripsi ini. berkat bantuan doa serta dukungan semua pihak yang membantu dari awal hingga akhir proses penyusunan Skripsi ini, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

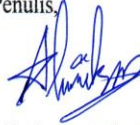
1. Bapak Dr. Sofian Sugioko, M.M., CPMA. selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
2. Bapak Sutrisna, S.E., S.H., M.M., M. Kn. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
3. Bapak Eso Hernawan, S.E., M.M, Selaku Ketua Program Studi Manajemen (S1) Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
4. Bapak Gregorius Widiyanto S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, memberi arahan, dan bimbingan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen yang tidak dapat di sebutkan satu per satu yang telah memberikan ilmu dan Staff yang berada di Universitas Buddhi Dharma yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
6. Kedua orang tua penulis tercinta, ayah Yudi hardja Santosa dan ibu Mariati serta kedua saudara kandung penulis, Kakak Perempuan Mega Purnama

- dan Adik Perempuan Siska Amiyati, serta keluarga besar penulis yang telah memberikan doa dan dukungan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik.
6. Sahabat-sahabat penulis (Septian Ong, Evan Setiawan, Ricky Gunawan, Marco Panda, MR. agus, dan lisa listiyanti) yang selalu menguatkan, mendoakan, memberikan dukungan, serta senyuman kepada penulis saat proses penyusunan Skripsi ini.
 7. Bapak Rizal selaku kepala DISBUDPAR (Dinas Kebudayaan dan Pariwisata) Kota Tangerang, yang telah membantu saya untuk mendapatkan data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini.
 8. Teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang turut serta memberikan dukungan semangat dalam proses penyelesaian Skripsi penulis kali ini.

Penulis menyadari bahwa hasil Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan-Nya, untuk itu penulis sangat menghargai kritik dan saran-saran yang bersifat membangun agar hasil skripsi ini menjadi lebih baik lagi kedepannya. Penulis berharap agar hasil Skripsi ini berguna bagi para pembaca dan bermanfaat dalam menambah ilmu pengetahuan serta juga dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian yang akan datang

Tangerang, 18 Februari 2019

Penulis,



Ali Alatas Amin Putra

DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL LUAR	
JUDUL DALAM	
LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI	
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
LEMBAR REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
A. Manfaat Teoritis	5
B. Manfaat Praktis	6
F. Sistematika Penelitian Skripsi	6

BAB II LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Teori	8
1. Pengertian Pemasaran	8
2. Manajemen Pemasaran	9
3. Pengertian Pemasaran Pariwisata	10
4. Kualitas Pelayanan	11
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
c. Karakteristik Pelayanan	14
d. Faktor-faktor Dalam Hambatan Pelayanan.....	15
5. Promosi	16
a. Bauran Promosi.....	17
b. Indikator Dimensi	18
6. Minat Beli	20
a. Pengertian Minat	19
b. Dimensi Minat Beli.....	21
c. Indikator Minat Beli.....	22
B. Hasi Penelitian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Pemikiran	26
D. Rumusan Hipotesa	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	28
B. Objek Penelitian.....	28

1. Sejarah Singkat Pasar Lama Kota Tangerang.....	28
2. Struktur Organisasi DISBUDPAR.....	31
C. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	32
1. Jenis Data	32
a. Data Primer.....	32
b. Data Sekunder	32
2. sumber Data	33
a. Sumber Data Primer	33
b. Sumber Data Sekunder.....	33
D. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	33
1. Populasi.....	33
2. Sampel.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
1. Study Kepustakaan	35
2. Study Lapangan	35
a. Pengamatan Langsung.....	35
b. Kuisisioner	35
c. Wawancara	36
F. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	39
G. Teknik Analisi Data.....	40
1. Uji Frekuensi.....	40
2. Uji Validitas	40
3. Uji Reliabilitas.....	42

4. Uji Regresi Linear Berganda	43
5. Uji Hipotesis	44
a. Uji - T	44
b. Uji - F	46
6. Uji Asumsi Klasik.....	47
a. Uji <i>Multikolieritas</i>	47
b. Uji <i>Autokorelasi</i>	47
c. Uji <i>Heterokedasitas</i>	47
d. Uji <i>Normalitas</i>	48

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Hasil Data Penelitian	49
1. Jenis Kelamin.....	50
2. Kelas Pekerjaan.....	51
3. Umur	52
B. Analisis Hasil Penelitian	53
1. Uji Frekuensi.....	53
a. Uji Frekuensi Kualitas Pelayanan	53
b. Uji Frekuensi Promosi.....	64
c. Uji Frekuensi Minat Beli	74
2. Uji Validitas	85
a. Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	85
b. Uji Validitas Promosi.....	86
c. Uji Validitas Minat Beli	87

3. Uji Reliabilitas	88
a. Uji Relibilitas Kualitas Pelayanan.....	88
b. Uji Relibilitas Promosi	90
c. Uji Relibalitas Minat Beli	92
4. Uji Regresi Linear Berganda.....	94
C. Pengujian Hipotesis.....	96
1. Uji Hipotesis T	96
2. Uji Hipotesis F	97
3. Uji Asumsi Klasik.....	98
a. Uji Normalitas	98
b. Uji Multikolinearitas	100
c. Uji Autokolerasi	101
d. Uji Heteroskedastisitas	102
D. Pembahasan.....	104
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli.....	104
2. Pengaruh Promosi terhadap Minat Beli	104
3. Pengaruh Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat	105

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan	106
B. Implikasi	107
C. Saran	109

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Data Pengujung Wisatawan	3
Tabel II.1 Hasil Penelitian Terdahulu	25
Tabel III.1 Variabel Penelitian, Definisi, Indikator	39
Tabel IV.1 Jenis Kelamin.....	50
Tabel IV.2 Kelas Pekerjaan.....	51
Tabel IV.3 Umur	52
Tabel IV.4 Pelayanan Yang Diberikan	54
Tabel IV.5 Pihak Pariwisata Memiliki Jaminan	55
Tabel IV.6 Pihak Pariwisata Ramah Dalam Melayani.....	56
Tabel IV.7 Kemampuan Dalam Memberikan Pelayanan	57
Tabel IV.8 Memperlakukan Wisatawannya Dengan Sopan	58
Tabel IV.9 Diberikan Pihak Pariwisata Mudah Dipahami.....	59
Tabel IV.10 Rapih Dan Bersih.....	60
Tabel IV.11 Membuat Suasana nyaman	61
Tabel IV.12 Mengutamakan Kejujuran Dalam Melayani Wisatawan	62
Tabel IV.13 Memberikan Solusi Yang Terbaik.....	63
Tabel IV.14 Memberikan informasi Pariwisata Kota Tangerang	64
Tabel IV.15 Mengenal Pariwisata Kota Tangerang.....	65
Tabel IV.16 Pihak Pariwisata Memberikan Diskon.....	66
Tabel IV.17 Publikasi Pariwisata Dengan Mudah	67
Tabel IV.18 Pihak Pariwisata Dapat Menjaga Hubungan	68

Tabel IV.19 Ada Ketersediaan Brosur	69
Tabel IV.20 Pihak Pariwisata Memberikan Hadiah.....	70
Tabel IV.21 Informasi Pariwisata Telah Didukung	71
Tabel IV.22 Wisatawan Bersedia Memberikan Rekomendasi	72
Tabel IV.23 Wisatawan Mendapatkan Informasi	73
Tabel IV.24 Pihak Pariwisata Memahami Kebutuhan.....	74
Tabel IV.25 Wisatawan Melakukan Survey	75
Tabel IV.26 Pelayanan Pihak Pariwisata Memberikan Kenyamanan.....	76
Tabel IV.27 Wisatawan Merasa Cocok	77
Tabel IV.28 Ada Keterkaitan Antara Tempat Wisata.....	78
Tabel IV.29 Harga Yang Diberikan Sepadan	79
Tabel IV.30 Informasi Yang Diberikan Pihak Pariwisata Sangat Jelas.....	80
Tabel IV.31 Produk Pariwisata Sesuai.....	81
Tabel IV.32 Wisatawan Mendapat Pelayanan Baik.....	82
Tabel IV.33 Pihak Pariwisata Memberikan Ketersediaan Produk.....	83
Tabel IV.34 Validitas Variabel X1 Kualitas Pelayanan.....	84
Tabel IV.35 Validitas Variabel X2 Promosi	85
Tabel IV.36 Validitas Variabel Y Minat Beli	86
Tabel IV.37 Reliabilitas Variabel X1 Kualitas Pelayanan.....	87
Tabel IV.38 Reliabilitas Total Item Variabel X1 Kualitas Pelayanan	88
Tabel IV.39 Reliabilitas Variabel X2 Promosi	89
Tabel IV.40 Reliabilitas Total Item Variabel X2 Promosi	90
Tabel IV.41 Reliabilitas Variabel Y Minat Beli	91

Tabel IV.42 Reliabilitas Total Item Y Minat Beli	92
Tabel IV.43 Regresi Linear Berganda	93
Tabel IV.44 Hasil Uji Hipotesis T	94
Tabel IV.45 Hasil Uji Hipotesis F.....	96
Tabel IV.46 Hasil Uji Normalitas	98
Tabel IV.47 Hasil Uji Multikolinearitas	99
Tabel IV.48 Hasil Uji Autokolerasi	100
Tabel IV.49 Hasil Uji Heteroskedastisitas	101
Tabel IV.50 <i>Scatterplot</i>	103

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Gambar Kerangka Pemikiran	26
Gambar III.1 Struktur Organisasi.....	31