

**PENGARUH LOKASI, PROMOSI DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA  
BAHARI DI KOTA MUNTOK, KABUPATEN  
BANGKA BARAT**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh :**

**NAMA : ERTA DESVIANTI**

**NIM : 302 15 11 027**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS  
EKONOMI UNIVERSITAS BANGKA  
BELITUNG  
2019**

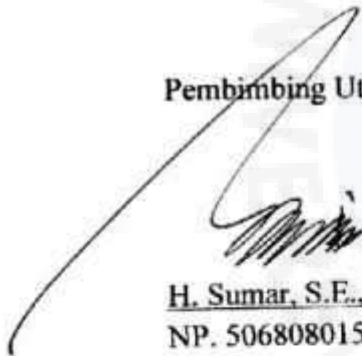


**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

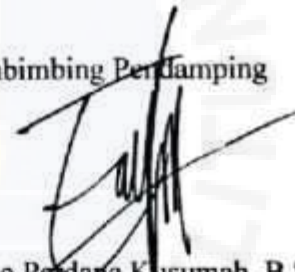
Nama : Erta Desvianti  
NIM : 302 15 11 027  
Jurusan : Manajemen  
Judul Usulan Penelitian : "Pengaruh Lokasi, Promosi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Bahari di Kota Muntok, Kabupaten Bangka Barat"

Pembimbing Utama



H. Sumar, S.E., M.M.  
NP. 506808015

Pembimbing Pendamping



Echo Perdana Kusumah, B.Sc., M.Sc.  
NP. 508410027

Balunijuk, 18 Juli 2019  
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Hamsani, S.E., M.Sc.  
NP. 506906008



**PENGESAHAN SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL**


**PENGARUH LOKASI, PROMOSI DAN FASILITAS TERHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA BAHARI DI KOTA  
MUNTOK, KABUPATEN BANGKA BARAT**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh : Erta Desvianti  
Nomor Induk Mahasiswa : 302 15 11 027

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 05 Agustus 2019  
dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

**Dewan Penguji:**

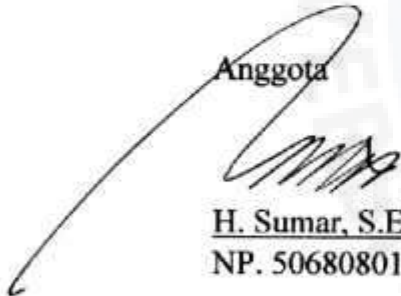
**Ketua**

  
Khairiyansyah, S.E.,M.M.  
NIP.197903152012121005

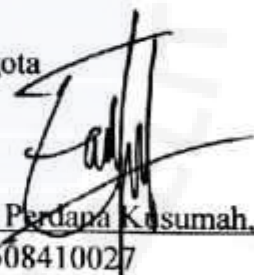
**Anggota**

  
Darman Saputra, S.E.,M.Sc  
NP. 508815036

**Anggota**

  
H. Sumar, S.E.,M.M.  
NP. 506808015

**Anggota**

  
Echo Perdana Kusumah, B.Sc.,M.Sc  
NP. 508410027

Balun Ijuk, 09 Agustus 2019  
Universitas Bangka Belitung  
Fakultas Ekonomi  
Jurusan Manajemen

**Dekan**

  
Dr. Reniati, S.E.,M.Si.  
NP. 507206007

**Ketua Jurusan Manajemen**

  
Dr. Hamdan, S.E.,M.Sc.  
NP. 506906008

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Lokasi, Promosi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Bahari di Kota Muntok, Kabupaten Bangka Barat”** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balunijuk, 22 Juli 2019



**Erta Desvianti**

## MOTTO & PERSEMBAHAN

### Motto:

“Barangsiapa bertawakkal pada Allah, niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan yang (dikehendaki)-Nya.”

(QS. Ath-Thalaq: 3)

“Memulai dengan penuh keyakinan  
Menjalankan dengan penuh keikhlasan  
Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan  
Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut oleh manusia ialah menundukan diri sendiri.”

(Ibu Kartini)

### Persembahan:

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak M. Sutrisno dan Ibu Erwani yang tiada henti memberikan dukungan baik moril maupun materil serta do'a yang tiada henti dipanjatkan untuk kesuksesan anaknya, karena tiada kata yang paling indah selain lantunan do'a yang terucap dari kedua orang tua.
2. Keluarga besar Efendi yang selalu memberikan semangat.
3. Diri penulis sendiri yang sudah berhasil menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuangan seluruh anggota kelas 15 Manajemen 1 dan teman-teman dari konsentrasi pemasaran.
5. Para sahabat ku tersayang Hasya Fadhila, Maisoka, Novia Resy dan Sitiawantari.
6. Almamater tercinta, Universitas Bangka Belitung.

## ABSTRACT

**Erta Desvianti. 302 15 11 027. *The Effects of Location, Promotion, and Facility on Customer Satisfaction at the Marine Tourism in Muntok City, West Bangka Regency.***

*The purpose of this study is to determine the effect of location, promotion, and facility on customer satisfaction at the Marine Tourism in Muntok City, West Bangka Regency. This is a quantitative descriptive study with a sample of 400 respondent, all of whom have visited the marine tourism location. To sample the population, qouta sampling technique was used.*

*The independent variables in this study were location, promotion, and facility, while the dependent variable was customer satisfaction. Validity test and reliability test were conducted to test the instruments, while multiple linier regressions with t test, F test, and coefficient of determination ( $R^2$ ) test were conducted to analyze the data.*

*The results suggested that the variables location, promotion, and facility have positive and significant effects on customer satisfaction. The multiple regression analysis showed a positive result from all the tested variables. The results of t test (partial) and F test (simultaneous) showed that the variables location, promotion, and facility have significant effect on customer satisfaction. The variables location, promotion, and facility affected approximately 52,0% of the variable customer satisfaction at the marine tourism in Muntok City, West Bangka regency.*

**Keyword: Location, Promotion, Facility, Customer Satisfaction**



## ABSTRAK

### **Erta Desvianti. 302 15 11 027. Pengaruh Lokasi, Promosi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Bahari Di Kota Muntok, Kabupaten Bangka Barat**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi, promosi dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung objek wisata bahari di Kota Muntok, Kabupaten Bangka Barat. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 400 responden, dimana pengunjung yang sudah pernah mengunjungi objek wisata bahari sebagai subjek yang diteliti. Teknik pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan metode *quota sampling*.

Pada penelitian ini variabel bebasnya terdiri dari lokasi, promosi dan fasilitas, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pengunjung. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas & uji reliabilitas, metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan uji t, uji F dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lokasi, promosi dan fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil pengujian analisis regresi berganda menunjukkan hasil positif dari seluruh variabel yang ada. Sedangkan pada uji t (parsial) dan uji F (simultan) menunjukkan bahwa variabel lokasi, promosi dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Besarnya pengaruh variabel lokasi, promosi dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung objek wisata bahari di Kota Muntok Kabupaten Bangka Barat sebanyak 52,0%.

**Kata Kunci: Lokasi, Promosi, Fasilitas, Kepuasan Pengunjung**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Lokasi, Promosi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Bahari di Kota Muntok, Kabupaten Bangka Barat”.

Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Universitas Bangka Belitung. Untuk penyelesaian penelitian ini, tidak bisa lepas dari bantuan orang-orang disekitar Penulis yang terus memberikan dukungan dan dorongan kepada Penulis. Maka dari itu, Penulis mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Muh. Yusuf, M.Si. selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Bapak Dr. Nizwan Zuhri, S.E., MM. selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Kemahasiswaan
3. Ibu Dr. Reniati, S.E, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Dr. Hamsani, S.E., M.Sc. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
5. Bapak H. Sumar, S.E., M.M. dan Bapak Echo Perdana Kusumah, B.Sc., M,Sc selaku Dosen Pembimbing Utama & Dosen Pembimbing Pendamping yang terus membantu Penulis dalam menyelesaikan penelitiannya dan memberikan arahan kepada penulis dalam penyelesaian penelitian ini. Meskipun beliau sibuk namun selalu meluangkan waktu untuk Penulis dalam memberikan bimbingan.



6. Ibu Dian Prihardini Wibawa, S.E., M.M. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran dan selalu membantu dalam penyelesaian penelitian ini.
7. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Staf akademik pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
8. Kedua orang tua dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Bangka Barat yang telah bersedia memberikan data serta informasi yang dibutuhkan penulis.
10. Teman-teman kelas 15 Manajemen 1 dan teman-teman dari konsentrasi pemasaran.

Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua kalangan yang membutuhkan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis sangat mengharapkan adanya saran ataupun kritik dari teman-teman pembaca untuk membangun ilmu pengetahuan yang lebih baik lagi. Penulis juga mohon maaf apabila ada kata-kata dalam penelitian ini yang kurang berkenan di hati pembaca. Dengan demikian kata pengantar ini dibuat oleh Penulis.

Balunijuk, 22 Juli 2019

Penulis

**Erta Desvianti**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxx</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Batasan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	16
1.5 Manfaat Penelitian.....	16
1.6 Sistematika Penelitian .....	17
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>19</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	19
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	19

2.1.1.1	Komponen Pemasaran .....	20
2.1.2	Pengertian Manajemen Pemasaran .....	21
2.1.3	Pengertian Pariwisata .....	21
2.1.3.1	Jenis-Jenis Wisata .....	22
2.1.4	Lokasi.....	23
2.1.4.1	Dimensi Lokasi .....	24
2.1.5	Promosi .....	25
2.1.5.1	Dimensi Promosi .....	25
2.1.5.2	Tujuan Promosi .....	26
2.1.6	Fasilitas .....	28
2.1.6.1	Dimensi Fasilitas .....	28
2.1.7	Pengertian Kepuasan Konsumen .....	30
2.1.7.1	Faktor Kepuasan Konsumen .....	31
2.1.7.2	Dimensi Kepuasan Konsumen .....	32
2.2	Penelitian Terdahulu .....	32
2.3	Kerangka Pemikiran .....	35
2.3.1	Gambaran Lokasi, Promosi, Fasilitas dan Kepuasan Pengunjung.....	36
2.3.2	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung .....	37
2.3.3	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung .....	39
2.3.4	Pengaruh Fasilitas Terhadap	

	Kepuasan Pengunjung .....	40
	2.3.5 Pengaruh antar Lokasi, Promosi, Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung .....	42
	2.4 Hipotesis .....	43
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
	3.1 Pendekatan Penelitian .....	44
	3.2 Tempat & Waktu Penelitian .....	44
	3.3 Populasi & Sampel .....	45
	3.3.1 Populasi .....	45
	3.3.2 Sampel .....	45
	3.4 Metode Pengumpulan Data .....	46
	3.4.1 Jenis dan Sumber Data .....	46
	3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	47
	3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	48
	3.5.1 Definisi Operasional .....	48
	3.5.2 Pengukuran Variabel .....	51
	3.6 Teknik Analisis Data .....	51
	3.6.1 Statistik Deskriptif .....	51
	3.6.2 Uji Validitas .....	52
	3.6.3 Uji Reabilitas .....	53
	3.6.4 Uji Asumsi Klasik .....	53
	3.6.4.1 Uji Normalitas .....	53
	3.6.4.2 Uji Multikolinearitas .....	53

3.6.4.3 Uji Heterokedastisitas .....	54
3.6.5 Analisis Regresi Berganda .....	55
3.6.6 Uji T .....	55
3.6.7 Uji F.....	56
3.6.8 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	58
4.1.1 Gambaran Umum Pantai Tanjung Kalian .....	58
4.1.2 Gambaran Umum Pantai Tanjung Ular.....	59
4.1.3 Gambaran Umum Pantai Muntok Asin.....	61
4.1.4 Gambaran Umum Pantai Batu Rakit.....	61
4.2 Hasil Deskriptif Karakteristik Responden .....	63
4.2.1 Hasil Deskriptif Variabel .....	65
4.3 Hasil Analisis Data.....	83
4.3.1 Uji Validitas .....	83
4.3.2 Uji Reabilitas.....	84
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	85
4.3.4 Analisis Regresi Berganda .....	90
4.3.5 Uji t.....	92
4.3.6 Uji F.....	93
4.3.7 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	94
4.4 Pembahasan.....	95
4.4.1 Gambaran Lokasi, Promosi, Fasilitas dan	

	Kepuasan Pengunjung .....	95
4.4.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan		
	Pengunjung .....	97
4.4.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan		
	Pengunjung .....	98
4.4.4 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan		
	Pengunjung .....	99
4.4.5 Pengaruh antar Lokasi, Promosi, Fasilitas terhadap		
	Kepuasan Pengunjung .....	101
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>103</b>
	5.1 Kesimpulan.....	103
	5.2 Saran.....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Kedatangan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia 2015-2018 .....	4
Tabel I.2	Daftar nama objek wisata bahari di Kecamatan Muntok.....	6
Tabel I.3	Data jumlah pengunjung Pantai Batu Rakit Bulan Januari – Oktober Tahun 2018 .....	7
Tabel I.4	Data jumlah penduduk Kec. Muntok, Kab. Bangka Barat ....	8
Tabel I.5	Daftar kegiatan di objek wisata bahari Kecamatan Muntok, Kabupaten Bangka Barat.....	12
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel III.1	Definisi Operasional Variabel.....	49
Tabel III.2	Skor Skala Likert .....	51
Tabel III.3	Kategori Skala.....	52
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelami .....	63
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	64
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	64
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ..	65
Tabel IV.5	Indikator Kemudahan Akses.....	66
Tabel IV.6	Indikator Kelancaran Akses.....	66
Tabel IV.7	Indikator Mudah di Temukan .....	67
Tabel IV.8	Indikator Mudah di Lalui.....	67
Tabel IV.9	Lahan Parkir.....	68
Tabel IV.10	Keamanan Parkir.....	68



Tabel IV.11	Rata-rata Penilaian Pengunjung Terhadap Variabel Lokasi..	69
Tabel IV.12	Mudah Mendapatkan Informasi.....	69
Tabel IV.13	Iklan Melalui Media.....	70
Tabel IV.14	Penjualan Melalui Perorangan .....	70
Tabel IV.15	Penjualan Secara Langsung .....	71
Tabel IV.16	Promo Paket Wisata.....	72
Tabel IV.17	Paket Harga Murah .....	72
Tabel IV.18	Rata-rata Penilaian Pengunjung Terhadap Variabel Promosi .....	73
Tabel IV.19	Alat Transportasi.....	73
Tabel IV.20	Akomodasi .....	74
Tabel IV.21	Restoran dan warung .....	74
Tabel IV.22	Toko <i>Souvenir</i> .....	75
Tabel IV.23	Jalan .....	75
Tabel IV.24	Ketersediaan Jaringan Listrik .....	76
Tabel IV.25	Ketersediaan Air Bersih.....	77
Tabel IV.26	Telekomunikasi.....	77
Tabel IV.27	Pelayanan Kesehatan .....	78
Tabel IV.28	Pelayanan Keamanan.....	78
Tabel IV.29	Rata-rata Penilaian Pengunjung Terhadap Variabel Fasilitas .....	79
Tabel IV.30	Kepuasan.....	79
Tabel IV.31	Kesesuaian .....	80

Tabel IV.32	Datang kembali .....	81
Tabel IV.33	Kesenangan.....	81
Tabel IV.34	Rata-rata Penilaian Pengunjung Terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung.....	82
Tabel IV.35	Rekapitulasi Nilai Rata-rata.....	82
Tabel IV.36	Hasil Uji Validitas .....	83
Tabel IV.37	Hasil Uji Reliabilitas.....	84
Tabel IV.38	Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> (K-S).....	86
Tabel IV.39	Hasil Uji Multikolinearitas .....	87
Tabel IV.40	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	89
Tabel IV.41	Hasil Analisis Regresi berganda.....	90
Tabel IV.42	Hasil Analisis Uji t.....	92
Tabel VI.43	Hasil Analisis Uji F.....	94
Tabel VI.44	Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	95

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Grafik Perbandingan Sektor Pariwisata dengan Sektor Lainnya terhadap Tenaga Kerja .....	2
Gambar I.3	Grafik Penerimaan Devisa Pariwisata Dibandingkan dengan Komoditi Ekspor Lainnya .....	3
Gambar I.2	Grafik Kontribusi Sektor Pariwisata Terhadap PDRB Kab. Bangka Barat Tahun 2015-2017 (juta rupiah) .....	8
Gambar II.1	Kerangka Berfikir .....	36
Gambar IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Gambar IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	64
Gambar IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	64
Gambar IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	65
Gambar IV.5	Hasil Uji Normalitas .....	85
Gambar IV.6	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	89

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian (Cetak dan Online)
- Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F dan Koefisien Determinasi
- Lampiran 7 Surat Keterangan Riset
- Lampiran 8 Surat UPT Bahasa
- Lampiran 9 Keterangan Lulus TOEFL
- Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 11 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12 Data Pelengkap Penelitian
- Lampiran 13 Dokumentasi Foto
- Lampiran 14 Hasil Uji Plagiasi