

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH CITRA DESTINASI, PROMOSI DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI  
TEMPAT WISATA TAMAN SARI YOGYAKARTA**



**Disusun Oleh:**

**SARAH KRISTIANA FREELANDSIA FATEM**

**11150011**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA YOGYAKARTA**

**TAHUN AJARAN 2018/2019**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH CITRA DESTINASI, PROMOSI DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI  
TEMPAT WISATA TAMAN SARI YOGYAKARTA**



**Disusun Oleh:**

**SARAH KRISTIANA FREELANDSIA FATEM**

**11150011**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA YOGYAKARTA**

**TAHUN AJARAN 2018/2019**

Halaman Pengajuan

Skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH CITRA DESTINASI, PROMOSI DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI  
TEMPAT WISATA TAMAN SARI YOGYAKARTA**

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Disusun Oleh:

**Sarah Kristiana Freelandsia Fatem**

**11150011**

Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Yogyakarta

2018/2019

Halaman Pengesahan

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH CITRA DESTINASI, PROMOSI DAN  
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI TEMPAT  
WISATA TAMAN SARI YOGYAKARTA**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh :

**Sarah Kristiana Freelandia Fatem  
11150011**

Dalam ujian skripsi Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada tanggal **15 JUL 2019**

**Nama Dosen**

**Tanda Tangan**

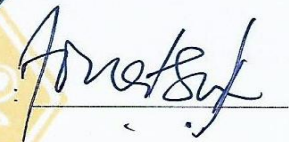
1. Dra. Purwani Retno Andalas, MM  
(Dosen Penguji)



2. Dra. Ety Istriani, MM  
(Dosen Penguji)



3. Jonathan Herdioko, SE., MM  
(Dosen Pembimbing/Ketua Tim Penguji)



Yogyakarta, **15 JUL 2019**

Disahkan Oleh :

Dekan,



(Dr. Singgih Santoso, MM)

Ketua Program Studi,



(Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D)

## Pernyataan Keaslian Skripsi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Citra Destinasi, Promosi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Tempat Wisata Taman Sari Yogyakarta”.

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program studi S1 Manajemen Fakultas Bisnis Univesitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah di cantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 14 Mei 2019

Tanda Tangan



Sarah Kristiana Yreanosa Fatem

## Halaman Motto

(Amsal 1 :7)

Takut akan TUHAN adalah permulaan pengetahuan, tetapi orang bodoh menghina hikmat dan didikan.

(Amsal 23:18)

Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak hilang.

(Filipi 1 : 6)

Akan hal ini aku yakin sepenuhnya, yaitu Ia, yang memulai pekerjaan yang baik di antara kamu, akan meneruskannya sampai pada akhirnya pada hari Kristus Yesus.

(Ulangan 31 : 8)

Sebab TUHAN, Dia sendiri akan berjalan di depanmu, Dia sendiri akan menyertai engkau, Dia tidak akan memberikan engkau dan tidak akan meninggalkan engkau; janganlah takut dan janganlah patah hati.

(Yeremia 29 : 11)

Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.

(Mazmur 18 : 33)

Allah, Dialah yang mengikat pinggangku dengan keperkasaan dan membuat jalanku rata.

(Kolose 3:23)

Apapun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia.

## Halaman Persembahan

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa menjaga, melindungi saya dalam setiap nafas kehidupan. Terimakasih Tuhan Yesus untuk hikmat pengetahuan sehingga saya boleh menyelesaikan studi Manajemen.
2. Kedua Orang Tua terhebat saya, Bapa Fredrik Atanay dan Mama Alberthina Kambuaya. Terimakasih untuk segala doa, kasih, dukungan, bimbingan, dan perhatian yang telah diberikan kepada saya, selama ini.
3. Nenek Bo Bathseba Sentuf, terimakasih untuk kasih sayang dan pengorbanan selama menjaga saya dari kecil sampai saat ini.
4. Paman Terkasih Bapak Charles Kambuaya dan Bapak Baltahsar Kambuaya yang telah membantu menyekolahkan dari kecil sampai kuliah.
5. Adik-adik tersayang Merchy, Apriliani dan Gilbert yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
6. Teman-teman seperjuangan Kakak Lesly, Kakak Iriani, Kk Ria, Natalia Putri dan Sera. Terimakasih sudah saling menyemangati untuk sama-sama berjuang selama ini.
7. Seluruh keluarga besar yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu biarlah segala kebaikan untuk saya selama ini dibalas oleh Tuhan Yesus Kristus. Tanpa kalian semua saya bukan apa-apa.



## Kata Pengantar

Segala puji, hormat, dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan anugerahNya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Citra Destinasi, Promosi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Tempat Wisata Taman Sari Yogyakarta**” dengan baik dan tepat waktu. Adapun tujuan penulisan skripsi ini yaitu sebagai salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan program Sarjana Manajemen (S1) jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa Tuhan Yesus turut bekerja dalam membantu proses penulisan laporan skripsi ini melalui pihak – pihak yang membantu penulis baik lewat dukungan moril dan materil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan hikmat, akal budi, semangat dan kesehatan sehingga penulis bisa menulis laporan skripsi dan bisa selesai tepat waktu.
2. Bapak Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D selaku Wakil Dekan Bid. Akademik Manajemen.
3. Bapak Jonathan Herdioko, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan sehingga laporan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Kedua orang tua terkasih Bapak Fredrik Atanay dan Mama Alberthina Kambuaya serta adik-adik tersayang Merchy, Apriliani dan Gilbert.
5. Nenek Bo terkasih yang senantiasa mendukung dari kecil hingga saat ini serta seluruh keluarga besar yang turut memberikan dukungan dan doa.
6. Seluruh staf pengajar Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
7. Teman seperjuangan skripsi: Kakak Lesly, Kakak Juli, Kakak Iriani, Kakak Ria, Natalia, Putri dan Sera serta semua teman-teman angkatan manajemen 2015 yang bersama-sama mengerjakan skripsi pada semester genap 2018/2019.
8. Pihak-pihak yang membantu selama penulis mengerjakan skripsi: Pak Edi, responden, dll.
9. Teman-teman Manajemen angkatan 2015.
10. Semua teman dan kenalan yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Akhir kata, saya menyadari bahwa Skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat saya harapkan. Semoga laporan skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 14 Mei 2019



Sarah Kristiana Freelandia Fatem



## Daftar Isi

	Hal
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengajuan.....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Keaslian Skripsi.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
Absrtak .....	xiv
Abstract .....	xv
Bab I.....	1
Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
Bab II.....	11
Tinjauan Pustaka .....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Pemasaran (Marketing).....	11
2.2.2 Jasa.....	12
2.2.3 Pariwisata.....	13
2.2.4 Citra Destinasi .....	17
2.2.5 Promosi .....	17
2.2.6 Fasilitas .....	20
2.2.7 Kepuasan.....	22

2.2.8 Kepuasan Wisatawan.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Perumusan Hipotesis.....	29
2.4 Kerangka Konsep .....	32
2.5 Hipotesis Penelitian.....	33
Bab III .....	34
Metode Penelitian.....	34
3.1 Sejarah Berdirinya Taman Sari .....	34
3.2 Definisi Operasional.....	42
3.3 Desain Penelitian.....	44
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian .....	45
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian .....	45
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.7 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	47
3.8 Pengukuran Variabel .....	50
3.9 Analisis Data .....	51
Bab IV .....	59
Analisis dan Pembahasan.....	59
4.1 Hasil Analisis Data.....	59
4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	59
4.2.1 Uji Validitasi.....	59
4.2.2. Uji Reliabilitas .....	61
4.3 Hasil Teknik Analisis Data .....	61
4.3.1 Hasil Analisis Deskriptif .....	61
4.4 Hasil Uji Hipotesis .....	68
4.4.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
4.4.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	71
4.4.3 Uji F.....	71
4.4.4 Uji T .....	73
4.5 Pembahasan.....	75
4.5.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Wisatawan .....	75
4.5.2 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Wisatawan .....	77

4.5.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan .....	78
Bab V .....	79
Kesimpulan dan Saran.....	79
5.1 Kesimpulan .....	79
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	80
5.3 Saran.....	81
Daftar Pustaka.....	83
Lampiran .....	89

©UKDW

## Daftar Tabel

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan .....	2
Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung Taman Sari Kota Yogyakarta Tahun 2016 ( per Bulan ) .....	4
Tabel 1.3 Jumlah Pengunjung Taman Sari Kota Yogyakarta Tahun 2017( per Bulan ) .....	6
Tabel 2.1 Komponen Fasilitas Wisata .....	21
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	64
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan....	65
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung di Taman Sari Selama 6 Bulan Terakhir .....	66
Tabel 4.8 Rangkuman Karakteristik Responden.....	67
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Adjusted ( $R^2$ ) .....	71
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	72
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	73

## Daftar Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Konsep .....	32
----------------------------------	----

©UKDW



## Daftar Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 2 Data Responden.....	93
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	96
Lampiran 4 Karakteristik Responden.....	98
Lampiran 5 Analisis Regresi Berganda .....	100
Lampiran 6 Dokumen Tempat Penelitian .....	103
Lampiran 7 Formulir Revisi Judul Skripsi.....	116

©UKDW

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dewasa ini dunia pariwisata telah menjadi salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi manusia. Kegiatan pariwisata dapat membantu seseorang menghilangkan kejenuhan dan menyegarkan pikiran dari padatnya aktivitas karena seseorang memerlukan kegiatan yang dapat mengurangi ketegangan jasmani maupun rohani. Pemerintah dari berbagai negara terus mempromosikan sektor pariwisata untuk menarik wisatawan berkunjung, salah satunya adalah Indonesia yang terkenal memiliki berbagai kekayaan alam hayati yang dapat dimanfaatkan di sektor pariwisata. Industri pariwisata menjadi salah satu sektor yang diandalkan pemerintah untuk meningkatkan sumber pendapatan nasional. Penyelenggaraan pariwisata bertujuan untuk melestarikan, mendayagunakan, mewujudkan dan memperkenalkan segenap anugerah kekayaan destinasi sebagai keunikan dan daya tarik wisata yang memiliki keunggulan daya saing. Manfaat dibangunnya pariwisata antara lain meningkatkan pendapatan masyarakat dan pemerintah, mendorong pembangunan daerah, pelestarian budaya dan adat istiadat, meningkatkan kecerdasan masyarakat, mempererat persatuan dan memelihara hubungan baik internasional dalam hal pengembangan pariwisata.

Provinsi Yogyakarta yang akrab disapa Daerah Istimewa Yogyakarta yang berlokasi di sebelah selatan pulau Jawa ini merupakan wilayah setara

dengan provinsi yang terdapat di Negara Indonesia sebagai hasil dari leburnya Negara Kadipaten Paku Alaman dan Negara Kesultanan Yogyakarta. Yogyakarta memiliki kebudayaan yang khas sehingga penghuni dan para wisatawan memberi gelar sebagai kota budaya, disamping gelar yang disandang Provinsi Yogyakarta seperti kota pelajar, kota gudeg dan masih banyak lagi. Banyak sekali peninggalan sejarah yang bisa kita pelajari di Yogyakarta dengan kemasan wisata, misalnya saja candi, museum, keraton, dan masih banyak lainnya. Berikut adalah data jumlah kunjungan wisatawan ke Yogyakarta mulai tahun 2017 sampai dengan maret 2019.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kunjungan Wisatawan ke DIY**

BULAN	TAHUN		
	2017	2018	2019
Januari	9.192	10.759	8.093
Februari	8.963	12.602	9.631
Maret	11.807	14.055	10.623
April	13.224	11.341	
Mei	11.608	9.549	
Juni	7.559	7.544	
Juli	14.181	13.642	
Agustus	15.786	13.468	
September	13.834	12.553	
Oktober	13.535	11.613	
November	11.781	10.661	
Desember	14.203	10.813	

(Sumber : Badan Pusat Statistik DIY)

Dari tabel dapat dilihat perkembangan wisatawan yang berkunjung ke Yogyakarta tiga tahun terakhir. Jumlah kunjungan wisatawan ke Daerah Istimewa Yogyakarta pada Maret 2019 naik menjadi 10.623 dibanding

jumlah kunjungan pada Februari 2019, yaitu dari 9.631 kunjungan. Sedangkan jika dibandingkan dengan Maret 2018, jumlah kunjungan wisatawan Maret 2019 mengalami penurunan dan berada di angka 10.623. Setiap tahunnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Yogyakarta berubah-ubah dan tidak stabil.

Kini wisata sejarah tak kalah digemari oleh wisatawan untuk menjadi salah satu destinasi wisata. Seperti Keraton Ngayogyakarta Hadiningrat atau yang sering disebut dengan keraton Yogyakarta merupakan salah satu *landmark* sejarah yang banyak dijadikan destinasi wisata sejarah wajib bagi para wisatawan. Selain itu juga menjadi salah satu bagian dari keraton Yogyakarta adalah Taman Sari Yogyakarta. Setiap tahunnya banyak wisatawan baik wisatawan nusantara maupun mancanegara akan berkunjung ke Taman Sari Yogyakarta untuk sekedar jalan-jalan dan ada juga yang datang untuk mempelajari sejarah berdirinya Taman Sari ini. Jumlah wisatawan yang datang tiap tahunnya tidak stabil, terkadang jumlahnya meningkat tetapi ada waktu-waktu tertentu jumlah wisatawan menurun. Berikut tabel jumlah kunjungan wisatawan ke Taman Sari periode tahun 2016

:

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Pengunjung Taman Sari Kota Yogyakarta**  
**Tahun 2016 ( per Bulan )**

BULAN	TAHUN 2016		JUMLAH
	WISATAWAN		
	WISMAN	WISNUS	
Januari	3.977	35.900	<b>39.877</b>
Februari	5.339	30.400	<b>35.739</b>
Maret	4.938	25.800	<b>30.738</b>
April	5.126	23.700	<b>28.826</b>
Mei	6.936	37.200	<b>44.136</b>
Juni	5.911	20.100	<b>26.011</b>
Juli	10.551	48.200	<b>58.751</b>
Agustus	15.000	42.300	<b>57.300</b>
September	9.700	31.955	<b>41.655</b>
Oktober	8.557	31.500	<b>40.057</b>
November	5.300	31.200	<b>36.500</b>
Desember	6.150	68.592	<b>74.742</b>
<b>JUMLAH</b>	<b>87.485</b>	<b>426.847</b>	<b>514.332</b>

(Sumber :Statistik Pariwisata DIY 2016)

Dari tabel diatas menunjukkan jumlah kunjungan wisatawan yang terbagi lagi menjadi dua yaitu wisatawan mancanegara (wisman) dan wisatawan nusantara (wisnus). Setiap bulan dari Januari sampai Desember tahun 2016 jumlahnya tidak stabil, ada beberapa bulan yang mengalami peningkatan dan penurunan. Untuk wisatawan mancanegara paling banyak berkunjung di bulan Agustus dengan jumlah 15.000 dikarenakan bulan ini adalah bulan liburan. Pada bulan Januari angka jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung di Taman Sari sangat rendah yaitu 3.977, ini disebabkan karena wisatawan lebih banyak tinggal di negara masing-masing untuk merayakan libur natal dan tahun baru. Jumlah kunjungan wisatawan nusantara mengalami peningkatan di bulan Desember yaitu berada di angka 68.592 ini dikarenakan



bulan desember adalah libur nasional dengan jangka waktu yang lumayan panjang sehingga banyak orang yang menggunakan waktu di bulan ini untuk berlibur. Sedangkan angka terendah untuk kunjungan wisatawan nusantara ke Taman Sari Yogyakarta ada di bulan Juni yaitu 20.100, pada bulan ini mengalami penurunan karena bertepatan dengan hari raya idul fitri. Banyak orang lebih memilih berkunjung antara sesama keluarga dan kerabat dibandingkan ke tempat wisata. Total wisatawan mancanegara yang berkunjung Taman Sari Yogyakarta selama tahun 2016 yaitu **87.485** sedangkan total untuk wisatawan nusantara yaitu **426.847**. Total Keseluruhan wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara yang mengunjungi Taman Sari dari bulan Januari hingga Desember tahun 2016 yaitu **514.332**.

Seperti yang sudah dijelaskan bahwa setiap tahunnya jumlah wisatawan tidak stabil maka untuk dapat membandingkan berikut ini adalah tabel dari rangkuman data jumlah kunjungan wisatawan baik dari mancanegara maupun wisatawan nusantara yang mengunjungi Taman Sari Yogyakarta dari bulan Januari hingga Desember tahun 2017 :

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Pengunjung Taman Sari Kota Yogyakarta**  
**Tahun 2017 ( per Bulan )**

BULAN	TAHUN 2017		
	WISATAWAN		JUMLAH
	WISMAN	WISNUS	
Januari	6.184	32.135	<b>38.319</b>
Februari	6.199	26.761	<b>32.960</b>
Maret	6.349	21.600	<b>27.949</b>
April	7.199	35.367	<b>42.566</b>
Mei	8.518	31.702	<b>40.220</b>
Juni	5.200	36.832	<b>42.032</b>
Juli	13.236	51.749	<b>64.985</b>
Agustus	14.000	30.761	<b>44.761</b>
September	11.199	30.172	<b>41.371</b>
Oktober	10.000	32.925	<b>42.925</b>
November	5.123	23.917	<b>29.040</b>
Desember	5.458	80.217	<b>86.417</b>
<b>JUMLAH</b>	<b>56.317</b>	<b>434.138</b>	<b>533.545</b>

(Sumber :Statistik Pariwisata DIY 2017)

Tabel di atas adalah data jumlah wisatawan yang berkunjung ke Taman Sari setiap bulannya di tahun 2017. Sama seperti tahun 2016 di tahun ini juga ada beberapa bulan yang mengalami peningkatan dan penurunan jumlah kunjungan wisatawan. Bulan Agustus 2017 sama dengan tahun 2016 yaitu mengalami peningkatan dengan jumlah 14.000 dikarenakan ini adalah bulan untuk berlibur bagi wisatawan mancanegara. Jumlah terendah ada di bulan November yaitu 5.123, biasanya banyak orang dari luar negeri yang memilih menetap di negara asal untuk mempersiapkan natal di bulan Desember dan di bulan ini juga biasanya belum ada libur panjang. Untuk wisatawan mancanegara yang mengalami peningkatan yaitu di bulan Desember dengan angka 80.217 ini alasannya masih sama dengan tahun 2016 dikarenakan ini adalah libur nasional dengan jangka waktu yang panjang sehingga banyak

orang menghabiskan waktu libur ini dengan mengunjungi Taman Sari dan tempat wisata yang lain. Sedangkan penurunan jumlah wisatawan nusantara ada di bulan Maret yaitu 21.600 dikarenakan tidak adanya libur panjang sehingga banyak orang tidak bisa berkunjung ke tempat wisata. Total wisatawan mancanegara yang berkunjung Taman Sari Yogyakarta selama tahun 2017 yaitu **56.317** sedangkan total untuk wisatawan nusantara yaitu **434.138**. Total Keseluruhan wisatawan mancanegara dan wisatawan nusantara yang mengunjungi Taman Sari dari bulan Januari hingga Desember tahun 2016 yaitu **533.545**.

Untuk tahun 2018 dan 2019 data terkait jumlah kunjungan Taman Sari belum di update. Jadi sebagai patokan untuk data tahun 2016 dan 2017 perbandingannya yaitu yang lebih peningkatan untuk kunjungan wisatawan mancanegara dan nusantara yaitu tahun 2017 yang berada di angka 533.545 dibandingkan dengan tahun 2016.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian tentang “**Analisis Pengaruh Citra Destinasi, Promosi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Tempat Wisata Taman Sari Yogyakarta**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

- a. Apakah citra destinasi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Taman Sari Yogyakarta ?
- b. Apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Taman Sari Yogyakarta ?
- c. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Taman Sari Yogyakarta ?
- d. Apakah citra destinasi, promosi dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan Taman Sari Yogyakarta ?

## 1.3 Batasan Masalah

Berikut ini adalah beberapa batasan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Lokasi yang menjadi tempat penelitian adalah Kampung Wisata Taman Sari yang berada di jalan Tamanan, Patehan, Kraton Yogyakarta.
- b. Waktu penelitian dilakukan pada bulan April 2019 sampai dengan selesai.
- c. Responden yang diteliti ini berjumlah 100 orang.
- d. Responden yang diteliti berusia dari  $\leq 17$  sampai  $>40$  tahun.

- e. Responden yang di teliti adalah responden yang melakukan kunjungan di Taman Sari minimal >2 kali dalam 6 bulan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis atau mengetahui pengaruh citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan di Taman Sari Yogyakarta.
- b. Untuk menganalisis atau mengetahui pengaruh promosi tempat wisata terhadap kepuasan wisatawan di Taman Sari Yogyakarta.
- c. Untuk menganalisis atau mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Taman Sari Yogyakarta.
- d. Untuk menganalisis atau mengetahui kualitas citra destinasi, promosi dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan Taman Sari Yogyakarta ?

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

##### **a. Bagi Penulis**

Penulis dapat menambah wawasan mengenai dunia bisnis dalam bidang pariwisata sehingga dapat mengimplementasikan teori yang telah dipelajari dalam kehidupan nyata. Selain itu Penulis juga berharap skripsi ini menambah ilmu mengenai citra destinasi, promosi dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Taman Sari Yogyakarta.



**b. Bagi Taman Sari**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak pengelola Taman Sari sebagai bahan acuan untuk menetapkan strategi bisnis yang tepat dengan mempertimbangkan aspek citra destinasi, promosi dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan.

**c. Bagi Akademisi**

Diharapkan penelitian untuk perluasan pengembangan ilmu dibidang manajemen pemasaran.

© UKDW

## Bab V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis berkaitan dengan Analisis Pengaruh citra destinasi, promosi, dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Taman Sari Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Variabel citra destinasi secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan wisatawan Taman Sari Yogyakarta. Hal ini bahwa variabel citra destinasi atau reputasi baik dan positif yang dimiliki Taman Sari Yogyakarta maka kepuasan wisatawan semakin meningkat.
- b. Variabel promosi secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan wisatawan Taman Sari Yogyakarta. Hal ini bahwa semakin bagus dan informatif iklan yang ditampilkan baik baliho dan media sosial, maka kepuasan wisatawan semakin meningkat.
- c. Variabel fasilitas secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan wisatawan Taman Sari Yogyakarta. Hal ini bahwa semakin bagus fasilitas yang disediakan oleh Taman Sari, maka kepuasan wisatawan semakin meningkat.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

### **1. Jumlah Sampel**

Sampel yang dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dimana peneliti saat melakukan penelitian memberikan kuisioner kepada wisatawan yang sedang atau selesai berkunjung di Taman Sari Jl. Komplek Taman Sari, Kraton, Patehan Yogyakarta maupun kepada responden yang kebetulan bertemu dengan peneliti. Sampel yang diteliti berjumlah 100 orang.

### **2. Variabel yang diteliti**

Dalam penelitian ini peneliti membatasi variabel yang diteliti berikut adalah variabel yang diteliti citra merek, promosi, dan fasilitas sebagai variabel bebas atau independent. Sedangkan kepuasan wisatawan sebagai variabel terikat atau dependent.

### **3. Pertanyaan dan jawaban**

Untuk pertanyaan dalam penelitian ini berjumlah berjumlah 16 pertanyaan dan kriteria jawaban Sangat Setuju dengan skor 5, Setuju dengan skor 4, Ragu-ragu atau Netral dengan skor 3, Tidak Setuju dengan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju dengan skor 1. Dengan jawaban tertutup dimana konsumen yang sedang atau selesai berkunjung di Taman Sari di Jl. Komplek Taman Sari, Kraton, Patehan Yogyakarta, maupun kepada responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti.

## 5.3 Saran

### 1. Bagi Perusahaan

- a. Taman Sari harus mempertahankan dan meningkatkan citra destinasi atau reputasi yang berciri khas adat dan kebudayaan Keraton Yogyakarta sehingga dapat lebih banyak lagi dikenal oleh banyak orang. Jika sudah dikenal banyak orang maka akan mendorong wisatawan berkunjung dan dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan.
- b. Promosi yang dilakukan dari Taman Sari harus lebih gencar dengan menampilkan kualitas yang baik. Penyampaian promosi baik dari mulut ke mulut maupun iklan di media sosial dan baliho lebih menarik sehingga dapat meningkatkan kepuasan wisatawan.
- c. Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Taman Sari Yogyakarta. Berdasarkan penilaian responden dalam penelitian ini, diharapkan fasilitas dari Taman Sari terus ditingkatkan sehingga wisatawan merasa puas serta memberikan rasa nyaman kepada wisatawan yang berkunjung

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk meneruskan atau mengembangkan penelitian ini dengan mencari faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan pada tempat wisata Taman Sari selain citra merek, promosi dan fasilitas karena masih banyak variabel lainnya. Peneliti selanjutnya juga dapat

menggunakan metode lain dalam meneliti sehingga informasi yang diperoleh semakin banyak dan jelas dan data-data lebih akurat dan lebih efektif.

©UKDW

## Daftar Pustaka

- Aaker, D. A., 1991, *Managing Brand Equity*. Dalam Muhammad Romadhoni (Penyunting), Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Sepatu Nike Pada Mahasiswa Fik Uny.
- Admin, 2009, *Pelayanan Prima untuk Pelanggan*, On-line: [http://: Journalskripsi.com](http://Journalskripsi.com), Diakses pada 11 Juni 2019.
- Al, Zhang et, 2010, *Phenolic Profiles And Antioxidant Activity Of Black Rice Bran Of Different Commercially Available Varieties*, Dalam Chiu, et al. *J Agric Food Chem*.
- American Marketing Association* yang dikutip oleh Philip Kotler dan Kevin L Keller yang diterjemahkan Bob Sabran 2009.
- Assael, 2007, *Consumer Behaviour*, Thomson-Learning, Boston.
- Basu Swastha Dharmmesta, 2014, *Manajemen Pemasaran*, BPFE, Yogyakarta.  
Satori Djam'an dan Aan Komariah, 2011, *Metode Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Buchari Alma, 2006, *Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Buchari Alma, 2010, *Kewirausahaan untuk Mahasiswa dan Umum*, Alfabeta, Bandung.
- Burton, 1995, *Travel Geography*, Pitman Publishing, London.
- Coban Suzan, 2012, *The effects of the image of destination on tourist satisfaction and loyalty, the case of copadia*, Diambil dari: <https://media.neliti.com/media/publications/87276-ID-pengaruh-citra-destinasi-terhadap-kepuas.pdf>, Diakses pada 20 April 2019.

DeLone dan McLean, 2003, *Information Systems Success*, The Quest for the Dependent Variable, Information Systems Research.

Fandy Tjiptono, 1995, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.

Fandy Tjiptono, 2004, *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Andi Offset, Yogyakarta.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*, Andi Offset, Yogyakarta.

Fandy Tjiptono, 2015, *Brand Management & Strategy*, Andi Offset, Yogyakarta.

Gamal Suwanto, 2004, *Dasar-dasar Pariwisata*. Penerbit Andi Yogyakarta.

Gugup Kismono, 2001, *Pengantar Bisnis*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.

Irawan, 2004, *Indonesian Customer Satisfaction*, Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICASA, PT. Alex Media Komputindo, Jakarta.

Irfan Mansur, 2013, *Pengaruh Penetapan Harga dan Fasilitas Wisata Terhadap Proses Keputusan Berkunjung Pada Sari Ater Hotel and Resort*, Skripsi. Institut Manajemen Telkom Bandung.

Juwandi, 2004, *Kepuasan Pelayanan Jasa*, Erlangga, Jakarta.

Kevin L Keller, 1993, *How To Manage Brand Equity*, Gramedia Pustaka, Jakarta.

Muninjaya, 2004, *Manajemen kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.

Nanang Martono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif*, PT Raya Grafindo Persada, Jakarta.

Nyoman, 2003, "*Strategi Pengembangan Museum Bali Sebagai Daya Tarik Wisata Budaya di Kota Denpasar*" (Tesis), Program Magister Manajemen Universitas Udayana, Denpasar.

Pendit, 1994, *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*, Pradnya Paramita, , Jakarta.

Philip Kotler, 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi kedua belas, Erlangga, Jakarta.

Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi Millenium, PT Prenhallindo, Jakarta.

Philip Kotler, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Diterjemahkan oleh Benyamin Molan, Jilid II, Edisi kesebelas, PT. Indeks Gramedia, Jakarta.

Philip Kotler, 2006, *Manajemen pemasaran*, Jilid I, Edisi kesebelas, PT. Indeks Gramedia, Jakarta.

Philip Kotler dan Kevin L. Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi ke 13, Erlangga, Jakarta.

Philip Kotler dan Kevin L. Keller, 2012, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Erlangga, Jakarta.

Philip Kotler dan Gary Armstrong, 2012, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 13, Erlangga, Jakarta.



Puh, Barbara, 2014, Destination Image and Tourism Satisfactio, The Case of a Mediterranean Destination Mediterranean Journal of Social Sciences, Vol 5, No 13 2014, Diambil dari: <http://www.mcser.org/journal/index.php/mjss/article/view/4449>, Diakses pada 20 April 2019.

Putri Rizkiah Isnaini dan Yusri Abdillah, 2018, *Pengaruh Citra Merek Destinasi Terhadap Keputusan Berkunjung Dan Kepuasan Pengunjung Serta Dampaknya Pada Minat Kunjung Ulang*, Jurnal Administrasi Bisnis.

Ratna Acintya Putri, dkk, 2012, *Pengaruh Citra Destinasi, Fasilitas Wisata Dan Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan*, Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis.

Riduwan, 2010, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Alfabeta, Bandung.

Robert Christine Mill, 2000, *Tourism The Internasional Bussiness*, PT Grafindo Persada, Jakarta.

S Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Dalam Utami Novita Dian (Penyunting), Rineka Cipta, Jakarta.

S Arikunto, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.

Sihite, 2000, *Tourism Industry (Kepariwisataan)*, Penerbit SIC, Surabaya.

Stela Sangkaeng, dkk, 2015, *Pengaruh Citra, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Objek Wisata Taman Laut Bunaken Sulawesi Utara*, Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi.

Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.

Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*, Alfabeta, Bandung.

Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke duapuluh satu, Alfabeta, Bandung.

Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan kedelapanbelas, Alfabeta, Bandung.

Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Rineka Cipta, Jakarta.

Sumayang, 2003, *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta. Dalam Kiswanto, 2011, *Pengaruh Harga, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan di Objek Wisata Dampo Awang Beach Rembang*, Eprint, UNNES.

Wiyono, 2001, *Statistik Pendidikan, Buku Bahan Ajar Mata Kuliah Statistik*, FIP UM, Malang.

Yoeti, 1993, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, Angkasa, Bandung.

Zainal Mustafa, 2009, *Mengurai Variabel hingga Instrumentasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

.....[https://docs.google.com/forms/d/1NUvpv401ACYJBjqIqWJnGuiSQI4lFh\\_b6RtznNCBnY/edit](https://docs.google.com/forms/d/1NUvpv401ACYJBjqIqWJnGuiSQI4lFh_b6RtznNCBnY/edit)

.....[https://docs.google.com/forms/d/1D8JfSjMfNR6dKAwzADDrALpCJ235\\_ep-HC4JL7jwEcs/edit](https://docs.google.com/forms/d/1D8JfSjMfNR6dKAwzADDrALpCJ235_ep-HC4JL7jwEcs/edit)

.....[https://docs.google.com/forms/d/1D8JfSjMfNR6dKAwzADDrALpCJ235\\_ep-HC4JL7jwEcs/edit](https://docs.google.com/forms/d/1D8JfSjMfNR6dKAwzADDrALpCJ235_ep-HC4JL7jwEcs/edit)

.....<http://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>

.....[https://eprints.uny.ac.id/13591/1/SKRIPSI%20MUHAMMAD%20ROMA%20DHONI\\_10603141008.pdf](https://eprints.uny.ac.id/13591/1/SKRIPSI%20MUHAMMAD%20ROMA%20DHONI_10603141008.pdf)

.....<https://yogyakarta.bps.go.id/subject/16/pariwisata.html>

.....<https://materibelajar.co.id/pengertian-jasa-menurut-para-ahli/>

.....<http://madebayu.blogspot.com/2009/10/pengertian-wisatawan.html>

.....<https://www.kratonjogja.id/tata-rakiting-wewangunan/13/tamansari>

.....<http://digilib.unila.ac.id/6087/17/BAB%20III.pdf>

.....[file:///C:/Users/ANNNA/Downloads/DCS\\_172974\\_Edith%20Stein\\_Taman%20Sari.pdf](file:///C:/Users/ANNNA/Downloads/DCS_172974_Edith%20Stein_Taman%20Sari.pdf)

.....<https://visitingjogja.com/downloads/Buku-Statistik-Keperiwisataan-DI-Yogyakarta-tahun-2017.pdf>