



**PENGARUH CITRA DESTINASI, DAYA TARIK WISATA,
FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI
OBYEK WISATA TELAGA
KUMPE CILONGOK**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

Disusun Oleh:

INDRA SAPUTRA

41221022

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

BUMIAYU

2025



**PENGARUH CITRA DESTINASI, DAYA TARIK WISATA,
FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI
OBYEK WISATA TELAGA
KUMPE CILONGOK**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

Disusun Oleh:

INDRA SAPUTRA

41221022

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
BUMIAYU**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul Pengaruh CITRA DESTINASI, DAYA TARIK WISATA, FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBYEK WISATA TELAGA KUMPE CILONGOK

Oleh

Nama : INDRA SAPUTRA
NIM : 41221022
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan dewan penguji skripsi pada Tanggal 16 Bulan September Tahun 2025.

DEWAN PENGUJI

Nama Penguji

Ketua Tim/ Pembimbing

Sugeng Rianto, S.H., M.Si.

NIDN. 0611056503

Dosen Penguji I

Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si.

NIDN. 0622059001

Dosen Penguji II

Dr. Qori Al Bamin, SE, M.Si.

NIDN. 0607098601



Diterima dan Disahkan

pada tanggal

September 2025

Dekan

Fakultas Ekonomika dan Bisnis



Mukhlis, S.E., M.M.
NRP. 16.03.120

Ketua

Program Studi S1 Manajemen



Sarah Dien Hawa, S.E., M.M.
NRP. 06.01.101

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Indra Saputra

Nim : 41221022

Jurusan : Manajemen

Menjelaskan dengan jujur, skripsi ini benar-benar hasil karya saya seluruhnya, dan tidak ada elemen dari tulisan atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai milik saya, terkecuali disebutkan secara tertulis dalam naskah ini dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari terungkap atau terbukti skripsi ini ialah hasil dari plagiat, maka saya siap menerima konsekuensi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh berlandaskan skripsi ini.

Paguyangan, 16 September 2025

Yang membuat pernyataan



Indra Saputra

41221022

MOTTO PERSEMBAHAN

“Allah tidak akan pernah membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S. Al-Baqarah:286)

“Dan tidak ada kesuksesan bagiku melainkan atas pertolongan Allah.”

(Q.S. Huud: 88)

“Berani keluar dari zona nyaman adalah keberanian terbesar! Jangan bandingkan dirimu dengan orang lain, bandingkan dirimu yang kemarin. Ciptakan peluang, jangan tunggu peluang datang.”

(Penulis)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas Rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyusun proposal skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Destinasi, Daya Tarik Wisata, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Obyek Wisata Telaga Kumpe Cilongok”. Penyusunan proposal skripsi ini dilakukan dalam rangka memnuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan proposal skripsi ini, akan sulit bagi saya untuk menyelesaikan dengan baik. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait.

1. Bapak assoc. Prof. Dr. Kadarisman, S.H., M.Si. selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Mukhroji, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
3. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universits Peradaban,
4. Bapak Sugeng Rianto, S.H., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan serta memberikan masukan yang sangat bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultaas Ekonomika dan Bisnis. Terima kasih atas pengalaman dan pengetahuan yang telah didapatkan penulis selama menyelesaikan studi ini.
6. Ayah dan ibu tercinta sekaligus panutan hidupku, Bapak Didi dan Ibu Wasiah. Terima kasih atas segala doa dan dukungan yang tidak pernah putus. Memberikan

cinta, kasih sayang, doa, dan pengorbanan yang mengiringi setiap langkah untuk menyelesaikan Pendidikan ini. Terima kasih telah mengantarkan Anakmu sampai di titik ini. Terima kasih sudah berjuang untukku, membesarkan dan mendidikku sampai mendapat gelar sarjanaku. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga kalian sampai melihatku berhasil dan sukses nanti.

7. Adikku tercinta, Fani Indriani Valentine. Terima kasih karena selalu ada setiap waktu suka maupun duka. Kamu mungkin tidak menyadarinya, tapi kehadiranmu membawa kebahagiaan dan semangat yang luar biasa dalam hidupku. Terima kasih atas semangat dan doa yang selalu diberikan kepadaku. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat, adikku.
8. Teruntuk Bunda Veni Vauziah, terima kasih tak terhingga untuk segala peranmu sebagai Bunda. Dari nasihat dan bimbingan yang sederhana hingga kesabaran yang tak terbatas dalam menghadapi tingkah laku kami, semoga setiap kebaikan yang kau tebarkan kembali padamu dalam berkah yang berlimpah.
9. Teruntuk Angga, Sendi, Nanang, Giga, Rafi dan teman-teman seperjuangan Angkatan 2021. Terima kasih telah menemaniku selama perkuliahan. Terima kasih sudah menjadi teman, sahabat, keluarga yang selalu menguatkan. Semoga sama-sama dilancarkan sampai akhir perjuangan.
10. Teruntuk Khorina Nasida selaku kekasih saya, karya kecil ini adalah awal dari perjalanan kita. Terima kasih sudah menungguku dengan setia. Aku berjanji akan membalas semua pengorbananmu dengan kebahagiaan yang lebih besar.
11. Berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini, yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Paguyangan, 16 September 2025

Indra Saputra

41221022

ABSTRAK

Salah satu sumber pendapatan utama bagi suatu negara adalah pariwisata. Desa Gununglurah, Kecamatan Cilongok, Kabupaten Banyumas merupakan salah satu desa yang memiliki sektor pariwisata yang diminati oleh masyarakat Banyumas dan sekitarnya untuk berekreasi. Namun, jumlah kunjungan ke Telaga Kumpe mengalami fluktuasi, sehingga diperlukan pemahaman lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Citra destinasi, Daya tarik wisata, Fasilitas, Kualitas pelayanan, Promosi terhadap Kepuasan pengunjung. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik *Purposive Sampling*, melibatkan 220 sampel. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan SmartPLS V.4.1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) citra destinasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, (2) Daya Tarik wisata berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, (3) Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, (4) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, (5) promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung.

Kata Kunci: Citra destinasi, Daya tarik wisata, Fasilitas, Kualitas pelayanan, Promosi, Kepuasan pengunjung.

ABSTRACT

Tourism is one of the main sources of income for a country. Gununghurah Village, Cilongok District, Banyumas Regency, is one of the villages with a tourism sector that is popular with the people of Banyumas and the surrounding area for recreation. However, the number of visits to Telaga Kumpe fluctuates, so further understanding of the factors influencing visitor satisfaction is needed. This study aims to examine destination image, tourist attractions, facilities, service quality, and promotion on visitor satisfaction. The method used was a quantitative approach with a purposive sampling technique, involving 220 samples. Data were obtained through questionnaires and analyzed using SmartPLS V.4.1. The results showed that: (1) destination image has a positive effect on visitor satisfaction, (2) tourist attractions have a positive effect on visitor satisfaction, (3) facilities have no effect on visitor satisfaction, (4) service quality has a positive effect on visitor satisfaction, (5) promotion has a positive effect on visitor satisfaction.

Keywords: *Destination image, tourist attractions, facilities, service quality, promotion, visitor satisfaction.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN	15
A. Telaah Pustaka	15
1. Kepuasan Pengunjung	15

2. Citra Destinasi	16
3. Daya tarik Wisata	18
4. Fasilitas.....	19
5. Kualitas Pelayanan	21
6. Promosi.....	22
B. Perumusan Model Penelitian	24
1. Penelitian Terdahulu.....	24
2. Perumusan Hipotesis	27
3. Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA.....	34
A. Metode Penelitian	34
1. Jenis Penelitian.....	34
2. Lokasi Penelitian	34
3. Waktu Penelitian	35
4. Populasi Dan Sampel	35
5. Sumber Data.....	36
6. Teknik Pengumpulan Data	36
7. Definisi Konsep dan Operasional Variabel	38
B. Teknik Analisis Data	42
1. Analisis Deskriptif.....	43
2. Analisis SEM (Structural Equation Modeling)	45

3. Evaluasi PLS (Partial Least Square)	45
4. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	46
5. Evaluasi Model Struktural (<i>Iner model</i>).....	50
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
1. Sejarah Singkat Telaga Kumpe	54
2. Visi Misi Organisasi	55
3. Struktur Organisasi.....	56
B. Gambaran Umum Responden	56
1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
2. Gambaran Umum Respon Berdasarkan Usia.....	58
3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
C. Analisis Data dan Pembahasan	59
1. Analisis Deskriptif.....	59
2. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outher Model</i>)	67
3. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	76
D. Pembahasan.....	88
1. Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Pengunjung	88
2. Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung	89
3. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung	90
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasa Pengunjung	91

5. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kesenjangan Penelitian Citra Destinasi terhadap Kepuasan Pengunjung.	11
Tabel 2 Kesenjangan Penelitian Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung	11
Tabel 3 Kesenjangan Penelitian Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung	12
Tabel 4 Kesenjangan Penelitian Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung	12
Tabel 5 Kesenjangan Penelitian Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung	13
Tabel 6 Skala Likert	38
Tabel 7 Definisi Operasional Variabel	38
Tabel 8 Skala Pengukuran	43
Tabel 9 Interpretasi Nilai Indeks	45
Tabel 10 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 11 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 12 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 13 Deskriptif Variabel Citra Destinasi.....	60
Tabel 14 Deskriptif Variabel Daya Tarik Wisata.....	61
Tabel 15 Deskriptif Variabel Fasilitas	62
Tabel 16 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 17 Deskriptif Variabel Promosi	64
Tabel 18 Deskriptif Variabel Kepuasan Pengunjung.....	66
Tabel 19 Hasil Outer Loading Variabel Citra Destinasi (X1)	69
Tabel 20 Hasil Outer Loading Variabel Daya Tarik (X2)	69
Tabel 21 Hasil Outer Loading Variabel Fasilitas (X3).....	69

Tabel 22 Hasil Outer Loading Variabel Kualitas Pelayanan (X4)	70
Tabel 23 Hasil Outer Loading Variabel Promosi (X5).....	70
Tabel 24 Hasil Outer Loading Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)	71
Tabel 25 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas	72
Tabel 26 Hasil Uji Diskriminan (Cross Loading)	73
Tabel 27 Nilai Fornell-Lacker.....	74
Tabel 28 Hasil Uji Kolinearitas.....	74
Tabel 29 Nilai Signifikansi dan Relevansi (Outer Weights)	75
Tabel 30 Evaluasi Statistik Kolinearitas Struktural (Inner VIF).....	77
Tabel 31 Evaluasi Koefisien Determinasi (R-Square)	78
Tabel 32 Evaluasi Efek (F-Square)	78
Tabel 33 Evaluasi Relevansi Prediktif (Q2).....	79
Tabel 34 Evaluasi Prediksi PLS (PLS-Predict).....	80
Tabel 35 Evaluasi Relevansi dan Signifikansi Koefisien Jalur.....	80
Tabel 36 Konfidensi Interval 97,5%	82
Tabel 37 Pengujian Hipotesis Langsung (Direct Effect).....	84
Tabel 38 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung (Direct effect).....	86
Tabel 39 Tabel 32 Kesesuaian model (Model Fit)	87
Tabel 40 Rangkuman hasil penelitian	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jumlah Pengunjung Obyek Wisata Telaga Kumpe Cilongok	3
Gambar 2 Model Penelitian	33
Gambar 3 Struktur Organisasi Obyek Wisata Telaga Kumpe.....	56
Gambar 4 Hasil Uji Outer Loading.....	68
Gambar 5 Hasil Pengujian Hipotesis	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	104
Lampiran 2 Tabulasi Data Kepuasan Pengunjung	108
Lampiran 3 Tabulasi Data Citra Destinasi	114
Lampiran 4 Tabulasi Data Daya Tarik Wisata.....	120
Lampiran 5 Tabulasi Data Fasilitas	126
Lampiran 6 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan	132
Lampiran 7 Tabulasi Data Promosi.....	138
Lampiran 8 Output Nilai Loading Factor	144
Lampiran 9 Output Construct Reliability dan Validity	145
Lampiran 10 Output Fornell-Larcker Criterion (Loading Factor)	145
Lampiran 11 Output Cross Loading.....	146
Lampiran 12 Output Kolinearitas Statistik (Collinearity Inner)	147
Lampiran 13 Output Signifikansi dan Relevansi (Outer Weights)	148
Lampiran 14 Output Collinearity Statistics (Inner VIF)	148
Lampiran 15 Output R-Square	149
Lampiran 16 Output F-Square	149
Lampiran 17 Output Q-Square Predictive Relevance.....	149
Lampiran 18 Output Hasil Perhitungan PLS-Predict.....	149
Lampiran 19 Output T-Statistics	150
Lampiran 20 Output Konfidensi Interval 97,5%.....	150
Lampiran 21 Output Direct Effect	150
Lampiran 22 Foto Wawancara Dengan Pengelola Wisata Telaga Kumpe	151