

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, ini sepenuhnya asli merupakan karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencotek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar sarjana yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 17 Januari 2025



Fachri Al Farizi
NIM : 201410175

ABSTRAK

Nama: **Fachri Al Farizi**, NIM: **201410175**, Judul Skripsi: **“Pengaruh Citra Objek Wisata, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan. Studi pada wisata Keraton Kaibon”**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Citra Objek Wisata, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan. Dalam era globalisasi dan persaingan industri pariwisata yang semakin ketat, penting bagi pengelola objek wisata untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden yang pernah mengunjungi objek wisata di wisata Keraton Kaibon dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, analisis data menggunakan berbagai teknik, antara lain uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji statistik dan uji hipotesis, dan analisis regresi berganda. Uji-t dan Uji F dilakukan terhadap hipotesis, dan hasilnya menunjukkan bahwa variabel citra objek, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan wisatawan.

Kata Kunci : Citra Objek, Promosi, Kualitas Pelayanan



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. (0254) 2003323
Fax. (0254) 200022

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Munaqasyah
a.n. Fachri Al Farizi
NIM. 201410175

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten
di -

Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Fachri Al Farizi, NIM: 201410175** dengan judul Skripsi **"PENGARUH CITRA OBJEK WISATA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN STUDI PADA WISATA KERATON KAIBON"**, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah Pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 28 Februari 2025

Pembimbing I

Mochamad Indrajit Roy, M.M.
NIP. 198011292015031001

Pembimbing II

Henny Saraswati, M.M.
NIP. 198511172019032013

PERSETUJUAN

PENGARUH CITRA OBJEK WISATA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN STUDI PADA WISATAS KERATON KAIBON

Oleh:

Fachri Al Farizi
NIM. 201410175

Menyetujui,

Pembimbing I



Mochamad Indrajit Roy, M.M.
NIP. 198011292015031001

Pembimbing II



Henny Saraswati, M.M
NIP. 198511172019032013

Mengetahui,

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI
NIP. 19640212 199103 2 003

Ketua Jurusan
Ekonomi Syariah



Dr. Hadi Peristiwo, M.M.
NIP. 19811103 201101 1 004

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Fachri Al Farizi NIM: 201410175 yang berjudul *"Pengaruh Citra Objek Wisata, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Studi Pada Wisata Keraton Kaibon"*, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 20 Februari 2025, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak.

NIP. 197408222005012003



Sanawi, S.Ag, M.A

NIP. 197010232014121002

Anggota-Anggota

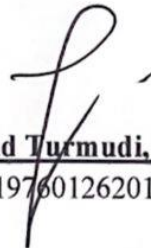
Penguji I

Penguji II



Dr. Budi Sudrajat, M.A

NIP. 197403072002121004

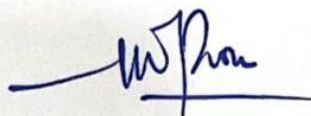


Muhamad Turmudi, S.Ag., M.M

NIP. 197601262011011006

Pembimbing I

Pembimbing II



Mochamad Indrajit Roy, M.M.

NIP. 198011292015031001



Henny Saraswati, M.M

NIP. 198511172019032013

PERSEMBAHAN

Ibu dan ayah telah melalui banyak perjuangan dan rasa sakit. Tapi saya berjanji tidak akan membiarkan semua itu sia-sia. Saya ingin melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan. Saya akan tumbuh, untuk menjadi yang terbaik yang saya bisa. Pencapaian ini adalah persembahan istimewa saya untuk ayah dan ibu.

MOTTO

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذَلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ

"Dialah Yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebahagian dari rezeki-Nya. Dan hanya kepada-Nya-lah kamu (kembali setelah) dibangkitkan"

(Q.S Al-Mulk : 15)

"Wisata adalah jendela dunia yang menghubungkan berbagai budaya, membuka pikiran, dan memperkaya pengalaman"

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Fachri Al Farizi, dilahirkan di Lebak pada tanggal 04 September 2001, anak ke-1 dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak H. Syarifuddin dan Ibu Engkus Kusniati.

Pendidikan formal yang di tempuh oleh penulis pertama kali adalah di SDN 02 CISIMEUT pada tahun 2013, lalu melanjutkan jenjang pendidikan di Pondok Pesantren Modern Daarussa'adah lulus pada tahun 2016, dan melanjutkan jenjang pendidikan di MA Negeri 01 Lebak lulus pada tahun 2019, kemudian penulis melanjutkan jenjang pendidikan ke perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah pada tahun 2020.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya shalawat serta salam selalu dilimpahkan kepada junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW serta keluarga dan sahabat serta umatnya hingga akhir zaman. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“PENGARUH CITRA OBJEK WISATA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN”**. Sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyuddin, M.Pd. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan fasilitas dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan dukungan serta nasehat-nasehat yang memotivasi.
3. Bapak Dr. Hadi Peristiwo M.M, Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengarahkan, mendidik serta memberikan motivasi kepada penulis.
4. Bapak Mochamad Indrajit Roy, M.M. selaku Pembimbing I dan Ibu Henny Saraswati, M.M. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi serta dukungan, dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu seluruh Dosen, Staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Kepada sahabat-sahabat saya program studi Ekonomi Syariah Angkatan 2020 yang sudah memberi semangat serta membantu dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepada teman-teman independent terima kasih sudah mau berlayar dan berproses bareng selama saya kuliah, banyak pelajaran yang saya ambil selama berproses, dan semoga tetap terus mengalir lebih baik dan lebih jauh.

8. Kepada orang terdekat saya Salsabilah terima kasih sudah banyak membantu saya dalam menyusun karya ilmiah ini.
9. Kepada orang tua saya yang terhebat sudah sabar dan memberikan saya *support* dalam menyusun karya ilmiah ini.
10. Dan terakhir saya ucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang sudah berusaha untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Tetap sehat kuat dan semangat untuk langkah selanjutnya.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
PERSEMBAHAN	iii
MOTTO.....	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
G. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN TEORITIS	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Citra Objek.....	11
2. Promosi	14
3. Kualitas Pelayanan	19
4. Kepuasan Wisatawan	22
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Hubungan Antar Variabel.....	27
D. Kerangka Pemikiran	29
E. Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Waktu dan Tempat Penelitian	32

B. Jenis dan Sumber Data Penelitian	32
C. Populasi dan Sampel.....	33
D. Teknik Pengumpulan data.....	35
E. Variabel Penelitian	36
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	36
G. Teknik Analisis Data	40
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	40
2. Uji Instrumen	40
3. Uji Asumsi Klasik.....	42
4. Analisis Regresi Linear Berganda	44
5. Uji Hipotesis.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Deskripsi Objek Penelitian	46
B. Deskripsi Data	46
C. Hasil Penelitian	48
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	48
2. Uji Instrumen	49
3. Uji Asumsi Klasik.....	52
4. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
5. Hipotesis.....	57
D. Hasil dan Pembahasan	60
1. Pengaruh Citra Objek terhadap Kepuasan Wisatawan	60
2. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Wisatawan	61
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan	61
BAB V PENUTUP	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64