

**PENGARUH CITRA DESTINASI, KUALITAS PELAYANAN,
PENGALAMAN, DAN AKSESIBILITAS DENGAN
DIMEDIASI KEPUASAN TERHADAP NIAT
BERKUNJUNG KEMBALI WISATAWAN
PADA DANAU KELIMUTU**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Meperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



Oleh

YOHANESTA PAULA INOSENTIA
NIM: 32119033

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH CITRA DESTINASI, KUALITAS PELAYANAN,
PENGALAMAN, DAN AKSESIBILITAS DENGAN
DIMEDIASI KEPUASAN TERHADAP NIAT
BERKUNJUNG KEMBALI WISATAWAN
PADA DANAU KELIMUTU

Yang diajukan oleh :


Nama : Yohanesta Paula Inosentia
NIM : 32119033
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Skripsi ini telah disetujui dan diterima oleh Tim Pembimbing
Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Pembimbing I


Pembimbing II


Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM


Selfiana Goetha, SE, MM
NIDN: 1518039401

Kupang 2024

Ketua Program Studi Manajemen


Hedwigh H. T. Leiap, SE, MM
NIDN : 1516109301

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Yang diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Senin, 21 Juni 2024
Jam : 10:00 - 12:00 WITA
Tempat : Biro Umum
Atas Nama : Yohanesta Paula Inosentia
NIM : 32119033
Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM
2. Sekretaris : Selfiana Goetha, SE, MM
1. Penguji I : Maria A. Lopes Amaral, SE, MM
2. Penguji II : Apryanus Fallo, SE, MM
3. Penguji III : Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

MENGETAHUI


Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Drs. M. E. Perseveranda, SE, M.Si
NIDN: 0819066703


Ketua Program Studi
Manajemen
Hedwigh H. T. Lejap, SE, MM
NIDN: 1516109301

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Yohanesta Paula Inosentia
No Registrasi : 32119033
Fakultas/Program Studi : Ekonomika dan Bisnis/ Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**PENGARUH CITRA DESTINASI, KUALITAS PELAYANAN,
PENGALAMAN, DAN AKSESIBILITAS DENGAN
DIMEDIASI KEPUASAN TERHADAP NIAT
BERKUNJUNG KEMBALI WISATAWAN
PADA DANAU KELIMUTU**

Adalah benar – benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, November 2024



Yohanesta Paula Inosentia

MOTTO

“Percayalah kepada Tuhan dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri. Akuilah Dia dalam segala lakumu, maka Ia akan meluruskan jalanmu”(Amsal 3:5)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh suka cita dan ungkapan rasa syukur kepada Tuhan, Skripsi ini dipersembahkan untuk :

Bapak Kornelis Leleng, Mama Maria Fatima Dua Reza, Godong, Kakak Ita, Mega, Meli, Sarno, Adik Jesi sebagai sosok setia mendampingi dan memotivasi untuk tetap semangat dalam meraih mimpi, selalu berdoa dan dengan bersusah payah dalam membiayai segala kebutuhan dalam studi penulis

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Destinasi, Kualitas Pelayanan, Pengalaman, dan Aksesibilitas Dengan Dimediasi Kepuasan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Wisatawan Pada Danau Kelimutu”, dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat kelulusan Pendidikan Strata Satu (S1), pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Selesainya penulisan skripsi ini adalah berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini diucapkan limpah terima kasih kepada:

1. Pater. Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, karena telah memberikan kesempatan dan menyediakan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ibu Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si selaku Dekan, Br. Salomon Leki, SVD, SE, M.Ec.Dev, dan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si selaku Wakil Dekan I dan II, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membantu dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Hedwig H.T. Lejap, SE, MM dan Ibu Selfiana Goetha, SE, MM, selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan

Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan motivasi, dan masukan yang sangat membantu selama masa perkuliahan sampai akhir penulisan skripsi.

4. Bapak Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Selfiana Goetha, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu dalam membimbing, memberikan masukan, perbaikan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Maria A. Lopes Amaral, SE, MM selaku Dosen Penguji 1 dan Bapak Apryanus Fallo, SE, MM selaku Dosen Penguji II, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan ujian dan masukan serta saran perbaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta bimbingan selama mengikuti perkuliahan.
7. Ibu Getrudis Kase, AMd, selaku Kepala Tata Usaha dan seluruh Staf Pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis serta seluruh Civitas Akademika Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, atas pelayanannya membantu dalam menyiapkan segala keperluan administrasi selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
8. Dinas Pariwisata Nusa Tenggara Timur, yang telah memberikan bantuan berupa informasi data dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak Kornelis Leleng dan Ibu Maria Fatima Du'a Reza sebagai orang tua kandung yang telah melahirkan, membesarkan, merawat dan memberikan kasih sayang serta seluruh keluarga (Godong, Kaka Ita, Mega, Meli, Sarno dan Adik

Jesi) yang memberikan dukungan dan doa, sehingga bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

10. Teman-teman Mahasiswa/i seperjuangan Angkatan 2019 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, terkhususnya untuk sahabat Claudia, GC, Karmela, teman-teman Asrama Yosepha, Shindy, Heni, Tika, dan teman-teman KKN serta semua orang yang dengan caranya masing-masing membantu dan mendukung perkuliahan dan proses penyelesaian Skripsi ini.

11. Warnet Coral Net, Maxim dan Grab yang telah membantu melancarkan serta setia antar jemput selama proses penyelesaian skripsi ini.

Skripsi ini disadari masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki. Untuk itu, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, guna penyempurnaan karya ilmiah di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberkati kita semua.

Kupang, Agustus 2024

Penulis

ABSTRAK

Yohanesta Paula Inosentia 321 19 033 dengan judul penelitian “Pengaruh Citra Destinasi Kualitas Pelayanan, Pengalaman, Dan Aksesibilitas Dengan Dimediasi Kepuasan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Pada Danau Kelimutu” dibawah bimbingan Bapak Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Selfiana Goetha, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II.

Danau Kelimutu adalah salah satu keajaiban dunia, karena memiliki tiga danau dengan warna airnya masing-masing, sehingga membuat wisatawan datang untuk berkunjung, baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Perkembangan data wisatawan domestik dan mancanegara yang berkunjung ke Danau Kelimutu pada tahun 2018 – 2023 mengalami fluktuasi. Tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui gambaran citra destinasi, kualitas pelayanan, pengalaman, aksesibilitas, kepuasan, dan niat berkunjung kembali wisatawan pada Danau Kelimutu (2) untuk mengetahui signifikansi pengaruh citra destinasi, kualitas pelayanan, pengalaman, aksesibilitas secara parsial terhadap kepuasan wisatawan pada Danau Kelimutu (3) untuk mengetahui signifikansi pengaruh citra destinasi, kualitas pelayanan, pengalaman, aksesibilitas secara parsial terhadap niat berkunjung kembali wisatawan pada Danau Kelimutu (4) untuk mengetahui kepuasan mampu memediasi pengaruh citra destinasi, kualitas pelayanan, pengalaman, aksesibilitas terhadap niat berkunjung kembali wisatawan pada Danau Kelimutu.

Populasi pada penelitian ini adalah jumlah keseluruhan wisatawan dalam negeri yang pernah berkunjung ke Danau Kalimutu. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial (*Partial Least Square/PLS*).

Hasil analisis deskriptif menggambarkan *variabel* citra destinasi, kualitas pelayanan, pengalaman, aksesibilitas, kepuasan dan niat berkunjung kembali termasuk dalam kategori baik. Analisis PLS menunjukkan variabel citra destinasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan. Variabel kualitas pelayanan, pengalaman, dan aksesibilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan. Variabel citra destinasi dan pengalaman tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel niat berkunjung Kembali. Variabel kualitas pelayanan, aksesibilitas dan kepuasan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel niat beli kembali. Variabel kepuasan tidak mampu memediasi variabel citra destinasi, kualitas pelayanan dan aksesibilitas terhadap niat berkunjung Kembali. Variabel kepuasan mampu memediasi variabel pengalaman terhadap niat berkunjung Kembali.

Pengelola Danau Kalimutu diharapkan memperkuat citra destinasi dengan mempromosikan keindahan alam Danau Kelimutu menggunakan foto dan video yang berkualitas tinggi dan cerita yang menarik untuk membuat wisatawan tertarik, sehingga berniat untuk mengunjungi kembali Danau Kelimutu. Pengelola Danau Kelimutu, diharapkan menjaga dan merawat keindahan alam serta keunikan yang dimiliki Danau Kelimutu, sehingga membuat wisatawan Berkunjung Kembali. Memastikan fasilitas, seperti informasi wisata, pemandu, dan layanan darurat berfungsi dengan baik.

Kata Kunci : Citra Destinasi, Kualitas Pelayanan, Pengalaman, Aksesibilitas, Kepuasan, Niat Berkunjung Kembali.

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	16
BAB II LANDASAN TELORI	18
A. Konsep Pemasaran	18
B. Pariwisata	22
C. Keputusan pembelian	24
D. Niat Berkunjung Kembali	27
E. Kepuasan	30
F. Citra Destinasi	36

G. Kualitas Pelayanan	38
H. Pengalaman	41
I. Aksesibilitas	43
J. Penelitian Terdahulu	45
K. Kerangka Berpikir	47
L. Hipotesis Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Tempat dan Waktu Penelitian	51
B. Populasi dan Sampel	51
C. Jenis Data	53
D. Teknik Pengumpulan Data	55
E. Variabel, Definisi Operasional, Indikator, dan Skala Pengukuran	
F. Metode Analisis Data	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
A. Karakteristik Responden	65
B. Analisis Hasil Penelitian	69
C. Pembahasan Hasil Penelitian	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan Yang Berkunjung Ke Objek Wisata Di Nusa Tenggara Timur	6
Tabel 1.2 Data Wisatawan Domestik dan Mancanegara Yang Berkunjung Ke Danau Kelimutu Pada Tahun 2018-2023	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	46
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator, dan Skala Pengukuran .	56
Tabel 3.2 Skala Ordinal	58
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	67
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	68
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	69
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Citra Destinasi (X1)	70
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	71
Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Pengalaman (X3)	72
Tabel 4.10 Deskriptif Variabel Aksesibilitas (X4)	73
Tabel 4.11 Deskriptif Variabel Kepuasan(Y1)	73
Tabel 4.12 Deskriptif Variabel Niat Berkunjung Kembali (Y2)	74
Tabel 4.13 Hasil analisis <i>Outer Loadings (Melasurement Model)</i>	77
Tabel 4.14 <i>Cross Loading</i>	78
Tabel 4.15 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	79

Tabel 4.16 Nilai <i>Composite Reliability</i>	80
Tabel 4.17 Nilai <i>R-Square</i>	81
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Jalur (<i>Path Coefficient</i>)	83
Tabel 4.19 Hasil uji <i>Specific Indirect Effects</i>	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian	25
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	49
Gambar 3.1 Diagram Jalur	61
Gambar 4.1 Hasil Uji Outer Model	76
Gambar 4.2 Hasil Uji <i>Inner Model (Bootstrapping)</i>	82