

Pengaruh *Educational Tourism Experience, Servicescape, Daya Tarik Wisata dan City Branding* terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Batik Pekalongan

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Pekalongan



Disusun oleh :

NAMA : MUHAMMAD YUSTIKO ADY NUGROHO

NPM : 0115057271

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEKALONGAN
TAHUN 2020**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEKALONGAN**

Surat Terakreditasi BAN-PT Nomor: 4835/SK/BAN-PT/Ak-PKP/S/XII/2019

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

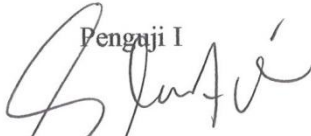
Pengaruh *Educational Tourism Experience, Servicescape, Daya Tarik Wisata dan City Branding Terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Batik Pekalongan*

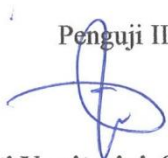
Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Pekalongan

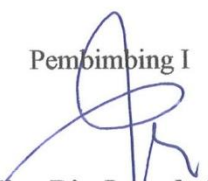
Disusun oleh:

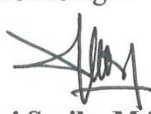
NAMA : MUHAMMAD YUSTIKO ADY NUGROHO

NPM : 0115057271

Penguji I

M. Shofiyudin, SE, M.Si
NPP. 111003148

Penguji II

Siti Yunitarini, SE, MM
NPP. 111005160

Pembimbing I

Kamalina Din Jannah, S.E., M.M.
NPP. 1104021309

Pembimbing II

Drs Dwi Susilo, M.Si.
NPP. 111094077


Dekan Fakultas Ekonomi
Choliq Sabana, S.E., M. Si.
NPP. 110995093

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan adanya surat pernyataan keaslian skripsi ini. Saya Muhammad Yustiko Ady Nugroho menyatakan sebenar-benarnya bahwa skripsi dengan judul: **“Pengaruh *Educational Tourism Experience, Servicescape, Daya Tarik Wisata dan City Branding Terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Batik Pekalongan*”** benar merupakan hasil karya saya dan tidak dibuatkan orang lain serta merupakan bukan pengambil alihan pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau karya saya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil duplikat atau dibuatkan oleh orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pekalongan,
Yang membuat pernyataan



MUHAMMAD YUSTIKO ADY NUGROHO
NPM : 0115057271

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pengunjung Museum Batik Kota Pekalongan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Educational Tourism Experience*, *Servicescape*, Daya Tarik Wisata dan *City Branding* terhadap Kepuasan Wisatawan. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang dengan metode penarikan sampel menggunakan metode *Accidental Sampling*. Alat analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial *Educational Tourism Experience* (X1) berpengaruh secara positif pada Kepuasan Wisatawan (Y). *Servicescape* (X2) berpengaruh positif dan signifikan pada Kepuasan Wisatawan (Y). Daya Tarik Wisata (X3) berpengaruh positif dan signifikan pada Kepuasan Wisatawan (Y). Dan *City Branding* (X4) berpengaruh secara positif dan signifikan pada Kepuasan Wisatawan (Y). Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa secara simultan *Educational Tourism Experience* (X1), *Servicescape* (X2), Daya Tarik Wisata (X3) dan *City Branding* (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) di Museum Batik Pekalongan dan model penelitian tersebut memiliki kelayakan yang baik.

Katakunci : *Educational Tourism Experience*, *Servicescape*, Daya Tarik Wisata, *City Branding*, Kepuasan Wisatawan

ABSTRACT

This research was conducted on visitors to the Museum of Batik in Pekalongan City with the aims of knowing and analysis influence Educational Tourism Experience, Servicescape, Tourism Attractions and City Branding influenced Tourist Satisfaction. The number of samples in this study was 100 people with a sample method using the Accidental Sampling method. The analytical tool used to test the hypotheses in this study uses multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that partially Educational Tourism Experience (X1) has a positive effect on Tourist Satisfaction (Y). Servicescape (X2) has a positive and significant effect on Tourist Satisfaction (Y). Tourism Attractions (X3) positive and significant effect on Tourist Satisfaction (Y). And City Branding (X4) has a positive and significant effect on Tourist Satisfaction (Y). Besides, the results of the study also showed that simultaneously Educational Tourism Experience (X1), Servicescape (X2), Tourism Attraction (X3) and City Branding (X4) significantly influenced Tourist Satisfaction (Y) at the Batik Museum of Pekalongan and the research model had good feasibility.

Keyword : Educational Tourism Experience, Servicescape, Daya Tarik Wisata, City Branding, Kepuasan Wisatawan

MOTTO

“ Alhamdulillah Wa Syukurillah Laa Hawla Wa Laa Quwwata Illa Billah ”

“Hidup Harus Selalu Bersyukur Dimanapun Kapanpun dan Apapun Yang Terjadi,
Entah di Saat Suka Maupun Duka Harus Tetap Selalu Bersyukur dan Harus Selalu

Ingat Kepada Allah SWT.”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat, nikmat karunia, serta hidayat-Nya yang diberikan kepada penulis.

Untuk orang-orang yang sangat berharga dalam hidup penulis, hasil karya ini penulis persembahkan kepada :

1. Ayah dan Ibu tercinta, Bapak Ady Sutoyo (Alm) dan Ibu Elly Hamidah yang senantiasa mendukung, memberikan doa, nasihat, motivasi, cinta dan kasih sayang yang berlimpah, serta kerja keras yang tak ternilai harganya bagi penulis.
2. Seluruh keluarga dan saudara, Kakak-kakak ku (Zulekha Aditya Ayu Destianti, Rudyanto, Mochammad Yusnan Ady Saputra dan Irma Sutiyani) Keponakan ku (Aqeyla Amira Oktaviani, Keinaya Alesha Maulida dan Shaqueena Aleeya Arthawidya) yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat, serta dukungan atas segala harapan dan cita-cita penulis.
3. Sahabat-sahabat ku Arif Yasmin, David Dwi Saputra, Tedy Himawan Prasetyo, Tegar Murdiantoro, Fatchur Arif Ismawan, Muhammad Ainur Rofiq, Ashraf Habiburrahman dan Rachmad Febiyanto yang selalu menemani dalam suka dan duka, selalu memberi semangat dan canda tawa.
4. Teman-teman ku Pengurus Organisasi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pekalongan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan pengalaman, mengembangkan diri dan ilmu keorganisasian di lingkungan kampus.
5. Teman serta Senior ku di Organisasi Kemasyarakatan Kelurahan Medono yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan pengalaman, mengembangkan diri dan ilmu keorganisasian KIM Medono dan LPM Medono.
6. Teman serta Adik-adik dan Senior ku Organisasi Kemasyarakatan Rukun Tetangga 05, Rukun Warga X dan Ikatan Pemuda Medono

Indah (IPMI RW X) yang telah mau dan mampu bekerjasama dengan penulis semoga kedepan dapat lebih kompak dan solid lagi.

7. Teman-teman KKN Kelompok 1 dan 2 Desa Sikayu Kecamatan Comal Kabupaten Pematang Siantar.
8. Seluruh teman-teman dan sahabat-sahabat Ekonomi Manajemen Universitas Pematang Siantar angkatan 2015 serta lainnya yang telah ikut serta memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
9. Almamater penulis tercinta yang sangat dibanggakan.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah Wa Syukurillah Laa Hawla Wa Laa Quwwata Illa Billah. Pertama-tama marilah kita panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, nikmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Educational Tourism Experience, Servicescape, Daya Tarik Wisata dan City Branding Terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Batik Pekalongan**”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan ataupun berhasil tanpa bimbingan, motivasi dan bantuan dari pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua Orang tua saya yang telah memberikan dukungan berupa doa, motivasi kepada penulis serta memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Suryani, SH. M.Hum selaku Rektor Universitas Pekalongan
4. Bapak Choliq Sabana, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pekalongan.
5. Ibu Siti Yunitarini, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pekalongan.
6. Bapak Drs. H. Akhmad Sakhowi, ME selaku Dosen wali yang telah memberikan pengarahan, saran, dan motivasi dalam kegiatan akademik selama masih studi penulis.
7. Ibu Kamalina Din Jannah, S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

8. Bapak Drs. Dwi Susilo, M.Si. selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Dosen penguji 1 M. Shofiyudin, SE, M.Si dan Dosen penguji 2 Ibu Siti Yunitarini, SE. MM yang telah melakukan pengujian serta memberikan dukungan kritik dan saran kepada penulis agar penulis bisa memaksimalkan skripsi ini.
10. Kepala Kesbangpol, Kepala Bappeda dan Kepala UPTD Museum Batik Kota Pekalongan yang telah memberi izin saya untuk melakukan penelitian di Museum Batik Pekalongan.
11. Seluruh pengelola Museum Batik Pekalongan yang ramah saat penulis melakukan penelitian.
12. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi khususnya jurusan Manajemen atas segala ilmu yang diberikan.
13. Keluarga dan sahabat penulis yang telah memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam menyusun skripsi ini yang tidak dapat di sebutkan satu persatu atas segala bantuan baik moral maupun material.
15. Almamater Universitas Pekalongan yang menjadi dunia akademik bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang ada dalam skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan wawasan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Pekalongan, Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah	6
1.2.1. Identifikasi Masalah	6
1.2.2. Pembatasan Masalah	7
1.2.3. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Manajemen Pariwisata	11
2.1.2. Kepuasan Wisatawan	13
2.1.2.1. Pengertian Kepuasan Wisatawan	13
2.1.2.2. Pentingnya Kepuasan Wisatawan	14
2.1.3. <i>Educational Tourism Experience</i>	15

2.1.4.	<i>Servicescape</i>	16
2.1.4.1.	Pengertian <i>Servicescape</i>	16
2.1.4.2.	Konsep Dimensi <i>Servicescape</i>	17
2.1.4.3.	Pentingnya <i>Servicescape</i>	19
2.1.5.	Daya Tarik Wisata.....	20
2.1.6.	<i>City Branding</i>	23
2.2.	Hasil Penelitian Terdahulu	26
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	33
2.4.	Pengembangan Hipotesis	34
2.4.1.	Pengaruh Antara <i>Educational Tourism Experience</i> terhadap Kepuasan Wisatawan	35
2.4.2.	Pengaruh Antara <i>Servicescape</i> terhadap Kepuasan Wisatawan.....	35
2.4.3.	Pengaruh Antara Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan	36
2.4.4.	Pengaruh Antara <i>City Branding</i> terhadap Kepuasan Wisatawan.....	36
BAB III	METODE PENELITIAN.....	38
3.1.	Jenis dan Objek Penelitian	38
3.1.1.	Jenis Penelitian.....	38
3.1.2.	Objek Penelitian	38
3.2.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	38
3.3.	Populasi, Sampel dan Metode Penarikan Sampel	40
3.3.1.	Populasi	40
3.3.2.	Sampel.....	41
3.3.3.	Metode Penarikan Sampel.....	42
3.4.	Jenis dan Metode Pengumpulan Data	43
3.4.1.	Jenis Data	43
3.4.2.	Metode Pengumpulan Data	43
3.5.	Teknik Analisis	44
3.5.1.	Uji Instrumen Penelitian.....	44
3.5.2.	Uji Asumsi Klasik	45
3.5.3.	Uji Kecocokan Model	46
3.5.4.	Analisis Linier Regresi Berganda	47

3.5.5. Pengujian Hipotesis.....	48
BAB IV GAMBARAN OBYEK PENELITIAN	50
4.1. Sejarah Singkat Perusahaan	50
4.2. Struktur Organisasi.....	52
4.3. Hal Detail Lainnya	53
4.3.1. Visi, Misi dan Tujuan Museum Batik Pekalongan	53
4.3.2. Fasilitas Museum Batik Pekalongan	54
4.3.3. Alur Kunjungan.....	61
4.4. Profil Museum Batik Pekalongan	61
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	62
5.1. Diskripsi Data Penelitian	62
5.1.1. Diskripsi Responden	62
5.1.2. Diskripsi Jawaban Responden.....	66
5.2. Analisis Hasil	80
5.2.1. Uji Instrumen.....	80
5.2.2. Uji Asumsi Klasik	82
5.2.3. Uji Kecocokan Model	87
5.2.4. Analisis Regresi Linier Berganda	88
5.2.5. Pengujian Hipotesis.....	90
5.3. Pembahasan.....	93
5.3.1. Pengaruh antara <i>Educational Tourism Experience</i> terhadap Kepuasan Wisatawan	93
5.3.2. Pengaruh antara <i>Servicescape</i> terhadap Kepuasan Wisatawan.....	95
5.3.3. Pengaruh antara Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan	97
5.3.4. Pengaruh antara <i>City Branding</i> terhadap Kepuasan Wisatawan.....	98
BAB VI PENUTUP.....	101
6.1. Simpulan	101
6.2. Keterbatasan Penelitian.....	103

6.3. Saran dan Rekomendasi	103
6.3.1. Saran Bagi Pengelola Museum Batik Pekalongan	103
6.3.2. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. <i>Research Gap</i>	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel	39
Tabel 5.1. Diskripsi Responden Berdasarkan Asal Kota	62
Tabel 5.2. Diskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 5.3. Diskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 5.4. Diskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 5.5. Jawaban Responden pada Variabel <i>Educational Tourism Experience</i>	66
Tabel 5.6. Jawaban Responden pada Variabel <i>Servicescape</i>	69
Tabel 5.7. Jawaban Responden pada Variabel Daya Tarik Wisata.....	72
Tabel 5.8. Jawaban Responden pada Variabel <i>City Branding</i>	75
Tabel 5.9. Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Wisatawan	78
Tabel 5.10. Uji Validitas Variabel Independen.....	80
Tabel 5.11. Uji Validitas Variabel Dependen	81
Tabel 5.12. Uji Reliabilitas Variabel Independen	81
Tabel 5.13. Uji Reliabilitas Variabel Dependen	82
Tabel 5.14. Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	84
Tabel 5.15. Uji Multikolinieritas	85
Tabel 5.16. Uji Glejser	86
Tabel 5.17. Uji Kecocokan Model (Uji F)	87
Tabel 5.18. Analisis Regresi Linear Berganda	88
Tabel 5.19. Uji Koefisien Determinasi	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4.1. Srtuktur Organisasi.....	52
Gambar 4.2. Ruang Audio Visual	54
Gambar 4.3. Ruang Pesisiran / Ruang Pamer I.....	55
Gambar 4.4. Ruang Nusantara / Ruang Pamer II.....	56
Gambar 4.5. Ruang Pedalaman / Ruang Pamer III	57
Gambar 4.6. Aula Museum Batik Pekalongan.....	58
Gambar 4.7. Perpustakaan Museum Batik Pekalongan	59
Gambar 4.8. Ruang Workshop Membatik	60
Gambar 4.9. Alur Kunjungan.....	61
Gambar 5.1. Diagram Normalitas	83
Gambar 5.2. Scatterplot.....	86