

**PENGARUH HARAPAN WISATAWAN, PERSEPSI KUALITAS, CITRA
TEMPAT TUJUAN, KUALITAS LAYANAN DENGAN MEDIASI NILAI
YANG DIRASAKAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN
MENGUNJUNGI SUROBOYO CARNIVAL NIGHT MARKET DI
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Sarjana Strata Satu

Jurusan Manajemen



Oleh :

ANGGA SEPTIAN MEGA PUTRA SIRAIT

NIM : 2011210344

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2015

**PENGARUH HARAPAN WISATAWAN, PERSEPSI KUALITAS, CITRA
TEMPAT TUJUAN, KUALITAS LAYANAN DENGAN MEDIASI NILAI
YANG DIRASAKAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN
MENGUNJUNGI SUROBOYO CARNIVAL NIGHT MARKET DI
SURABAYA**

Disusun oleh

ANGGA SEPTIAN MEGA PUTRA SIRAIT

2011210344

Skripsi ini telah dibimbing

Dan dinyatakan siap diuji

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 20 Januari 2015

(Drs. Ec. Harry Widyantoro, M.Si)

**PENGARUH HARAPAN WISATAWAN, PERSEPSI KUALITAS, CITRA
TEMPAT TUJUAN, KUALITAS LAYANAN DENGAN MEDIASI NILAI
YANG DIRASAKAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN
MENGUNJUNGI SUROBOYO CARNIVAL NIGHT MARKET
DI SURABAYA**

Disusun oleh

ANGGA SEPTIAN MEGA PUTRA SIRAIT

2011210344

Dipertahankan di depan Tim Penguji

dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi

pada tanggal 16 Februari 2015

Tim Penguji

Ketua : Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH.

Sekretaris : Drs. Ec. Harry Widiantoro, M.Si.

Anggota : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Angga Septian Mega Putra Sirait
Tempat, Tanggal Lahir : Pamekasan, 12 September 1991
N.I.M : 2011210344
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Harapan Wisatawan, Persepsi Kualitas, Citra Tempat Tujuan, Kualitas Layanan Dengan Mediasi Nilai Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Wisatawan Mengunjungi Suroboyo Carnival Night Market Di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1Manajemen

Dosen Pembimbing

Tanggal :.....

Tanggal :.....

(Dr. Muazaroh, SE., MT.)

(Drs. Ec. Harry Widyantoro, M.Si.)

MOTTO & PERSEMBAHAN

“HIDUP HANYA SEKALI LAKUKAN YANG TERBAIK”

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan, kelancaran dan kesehatan dalam menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
2. Ayah Yusuf Sirait dan Ibu Siti Hatijah, terima kasih atas doa, motivasi serta kerja keras yang dilakukan demi kelangsungan dan keberhasilan mulai dari awal kuliah sampai dinyatakan lulus.
3. Adik Saya Baghas Ramadha Sirait dan Churin Widiya Lestari Sirait, terima kasih karena memberi dukungan untuk menyelesaikan kuliah.
4. Bapak Drs. Ec. Harry Widyantoro, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih atas kesabaran dalam memberikan bimbingan dan ilmu mulai dari awal sampai skripsi ini selesai
5. Bapak Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH., Bapak Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si., dan Ibu Dra. Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M. selaku tim penguji skripsi. Terima Kasih atas saran yang diberikan untuk membuat skripsi lebih baik lagi.
6. Ibu Dra. Lindiawati, M.M., selaku dosen wali yang sudah menjadi dosen wali mahasiswa mulai awal sampai akhir kuliah.
7. Seluruh Dosen STIE Perbanas Surabaya dan Seluruh Civitas akademika STIE Perbanas Surabaya. Terima Kasih atas ilmu yang diberikan semoga bermanfaat untuk kehidupan sehari-hari.
8. Seluruh Teman dan Sahabat STIE Perbanas Surabaya dan Teman UPKM KOMTIF. Terima kasih atas segala kebersamaan untuk menjalani perjuangan di STIE Perbanas Surabaya
9. Sahabat Seperjuangan Indra, Bima, Burniy, Aji, Angga Pratomo, Budi dan Udik. Terima kasih atas segala kebersamaan dan rasa kekeluargaan yang erat untuk berjuang menjalani kehidupan di Surabaya.
10. Sahabat Clash Of Clan Velix. Terima kasih atas segala dukungan untuk menyelesaikan skripsi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan begitu banyak nikmat dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harapan Wisatawan, Persepsi Kualitas, Citra Tempat Tujuan, Kualitas Layanan Dengan Mediasi Nilai Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Wisatawan Mengunjungi Suroboyo Carnival Night Market Di Surabaya”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi strata satu jurusan manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengungkapkan ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta penulis, Ayah Yusuf Sirait dan Ibu Siti Hatijah yang selalu memberikan segalanya kepada penulis. Tidak ada kata-kata yang bisa mengungkapkan rasa cinta penulis kepada ayah dan ibu. Dan Kedua Adik tercinta penulis Baghas Rhamada Sirait dan Churin Widiya Lestari Sirait, Penulis sangat beruntung memiliki saudara seperti kalian.
2. Bapak Drs.Ec. Harry Widyantoro, M.Si., selaku dosen pembimbing yang berperan banyak atas selesainya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan.
3. Bapak Lutfi, M.Fin. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

4. Ibu Dra. Lindiawati, M.M., selaku dosen wali selama penulis menuntut ilmu di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
5. Ibu Dr. Muazaroh, SE., MT., selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
6. Bapak Ibu dosen serta seluruh civitas akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah bersedia membimbing selama saya menjadi mahasiswa.
7. Sahabat terbaik penulis, Indra, Bima, Burniy, Aji, Angga Pratomo, Udik, Budi, seluruh teman-teman Sampang lainnya, teman Clash Of Clan Velix, teman STIE Perbanas Surabaya, dan teman UPKM Komtif STIE Perbanas Surabaya yang telah menemani penulis dalam menjalani kehidupan di Surabaya.

Semoga segala ilmu dan bimbingan yang telah diberikan dapat bermanfaat untuk kehidupan penulis dan semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan yang melimpah untuk Bapak/ibu.

Penulis menyadari akan adanya kelemahan dan kekurangan dalam skripsi ini, sehingga skripsi ini masih memerlukan banyak pembenahan, maka dengan rendah hati penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun, demi terciptanya skripsi yang lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis

Surabaya, 20 Januari 2015

Angga Septian Mega Putra Sirait
2011210344

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAM MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Landasan Teori.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
2.4 Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Rancangan Penelitian.....	30
3.2 Batasan Penelitian.....	31
3.3 Identifikasi Variabel.....	31
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
3.5 Instrumen Penelitian	38
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Keputusan.....	39
3.7 Data dan Metode Penelitian.....	40
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
3.9 Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISI DATA.....	62
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	62

4.2 Analisis Data.....	64
4.3 Pembahasan.....	94
BAB V PENUTUP.....	102
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	104
5.3 Saran.....	104

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	17
Tabel 3.1 : Kisi-kisi Kuesioner	39
Tabel 3.1 : Kisi-kisi Kuesioner	40
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
Tabel 4.4 : Rentang Interval Dari Skala Katagori	66
Tabel 4.5 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harapan Wisatawan	67
Tabel 4.6 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kualitas	68
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Tempat Tujuan	69
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	70
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Nilai Yang Dirasakan	71
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Wisatawan	72
Tabel 4.11 : Assement Of Normality	75
Tabel 4.12 : Uji Validitas	77
Tabel 4.13 : Uji Reliabilitas	78
Tabel 4.13 : Uji Reliabilitas (Lanjutan)	79
Tabel 4.14 : Goodness Of Fit Pengujian Awal Model Struktural	80
Tabel 4.15 : Goodness Of Fit Cfa Konstruk Eksogen	82
Tabel 4.16 : Output Modification Index Regression Weights	83
Tabel 4.17 : Goodness Of Fit Revisi Cfa Konstruk Eksogen	84
Tabel 4.18 : Goodness Of Fit Cfa Konstruk Endogen	85
Tabel 4.19 : Output Modification Index Covariances	86
Tabel 4.20 : Goodness Of Fit Revisi Cfa Konstruk Endogen	87

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.21 : Goodness Of Fit Model Persamaan Struktural	89
Tabel 4.22 : Output Modification Index Regression Weights	91
Tabel 4.24 : Goodness Of Fit Pengujian Akhir Model Persamaan Struktural	92
Tabel 4.25 : Hasil Estimasi Model Persamaan Struktural	93

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Skema Kerangka Pemikiran Jurnal Acuan	15
Gambar 2.2 : Skema Kerangka Pemikiran Jurnal Pendukung	16
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran	28
Gambar 3.1 : Penggambaran Variabel Laten	45
Gambar 3.2 : Penggambaran Variabel Manifest	46
Gambar 3.3 : Pemberian Lambang Model Struktural	47
Gambar 3.4 : Notasi Kesalahan Struktural	48
Gambar 3.5 : Pemberian Nilai Model Pengukuran	49
Gambar 3.6 : Notasi Kesalahan Pengukuran Model	50
Gambar 3.7 : Model Struktural	51
Gambar 4.1 : Pengujian Awal Model Struktural Penelitian	73
Gambar 4.2 : Pengujian Cfa Konstruk Eksogen	81
Gambar 4.3 : Pengujian Revisi Cfa Konstruk Eksogen	83
Gambar 4.4 : Pengujian Cfa Konstruk Endogen	84
Gambar 4.5 : Pengujian Cfa Konstruk Endogen	86
Gambar 4.6 : Model Persamaan Struktural	88
Gambar 4.7 : Pengujian Akhir Model Persamaan Struktural	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner

Lampiran 2 : Identitas Responden

Lampiran 3 : Tanggapan Responden

Lampiran 4 : Model Awal Persamaan Struktural

Lampiran 5 : CFA Konstruk Eksogen

Lampiran 6 : CFA Konstruk Endogen

Lampiran 7 : Model Persamaan Struktural

Lampiran 8 : Model Akhir Persamaan Struktural

Lampiran 9 : Jurnal Acuan

Lampiran 10 : Jurnal Pendukung

Lampiran 11 : Jadwal Penulisan Skripsi

Lampiran 12 : Surat Pernyataan

Lampiran 13 : Berita Acara Perbaikan Proposal Skripsi

Lampiran 14 : Daftar Perbaikan Skripsi

**Influence Of Tourist Expectations, Perceived Quality, Destination Image,
Service Quality With The Mediation Of Perceived Value On The Satisfaction
Of Tourists Visiting Suroboyo Carnival Night Market In Surabaya**

Angga Septian Mega Putra Sirait

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2011210344@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Tourism is a growing industry, tourism is rapidly increasing due to the human need for recreation, and tourism industry can drive the wheels of the economy and one of the largest industries and become the leading sectors in the economic development and job creation. In 2015 conducted research in Suroboyo Carnival Night Market, which has the concept of integrated tourism and combined with shopping, games, and other entertainment in one place at night.

This study investigates the effect of tourist expectation, perceived quality, destination image and service quality on tourist satisfaction. This study also examines the mediation of perceived value on effects of tourist expectation, perceived quality, and destination image on tourist satisfaction. A total of 200 completed questionnaires were analyzed using structural equation modeling technique with program AMOS 21.0.

Result of this study indicate that tourist expectation, perceived quality, and service quality has significant effects on tourist satisfaction. The findings of this study indicate that perceived value mediation of tourist expectation has significant effects on tourist satisfaction.

Keywords : Tourist Expectation, Perceived Quality, Destination Image, Service Quality, Tourist Satisfaction, Structural Equation Modeling.