

**PENGARUH CITRA DESTINASI FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI GUNUNG GEULIS CAMP AREA**

***THE INFLUENCE OF DESTINATION IMAGE, FACILITIES, AND
SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTIO
IN GUNUNG GEULIS CAMP AREA***

Oleh:

**TIA ANGGRAENI
61201122009537**

(SKRIPSI)



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2025**

**PENGARUH CITRA DESTINASI FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI GUNUNG GEULIS CAMP AREA**

***THE INFLUENCE OF DESTINATION IMAGE, FACILITIES, AND
SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
IN GUNUNG GEULIS CAMP AREA***

**Oleh
TIA ANGGRAENI
61201122009537**

SKRIPSI

Telah disahkan dan di setujui pada:
Tempat : Depok
Tanggal : 10 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Gena Prasetya Noor SH., MM

NIDN/NUPTK : 0414128805

Drs. Hengky Hendrawan, MM, Msi.

NIDN/NUPTK : 0416076506

**Mengetahui,
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI**

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS

NIDN/NUPTK : 2017065701

**PENGARUH CITRA DESTINASI FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI GUNUNG GEULIS CAMP AREA**

***THE INFLUENCE OF DESTINATION IMAGE, FACILITIES, AND
SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
IN GUNUNG GEULIS CAMP AREA***

**Oleh
TIA ANGGRAENI
61201122009537**

SKRIPSI

Telah diujikan pada :
Tempat : Bogor
Tanggal : 10 Juli 2025

Ketua Penguji,

Anggota Penguji,

Jhonson Sitanggang, SP., MM

NIDN/NUPTK : 040877703

M. Aziz Winardi N, ST, MM

NIDN/NUPTK : 0425127704

**Mengetahui,
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI**

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS

NIDN/NUPTK : 2017065701

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tia Anggraeni

NIM : 61201122009537

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Destinasi Fasilitas dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Gunung Geulis Camp Area.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa :
 - a. Pencabutan gelar sarjana saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku

Demikian pernyataan ini saya buat, untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 10 Juli 2025
penulis,

TIA ANGGRAENI
61201122009537

ABSTRAK

NAMA : TIA ANGGRAENI

NIM : 61201122009537

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Destinasi, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Gunung Geulis Camp Area.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra destinasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Gunung Geulis Camp Area. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei terhadap 90 responden yang pernah berkunjung. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan citra destinasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan, sedangkan citra destinasi tidak berpengaruh signifikan. Nilai R^2 sebesar 0,629 menunjukkan bahwa variabel independen menjelaskan 62,9% variasi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Citra Destinasi, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Abstract

This study aims to analyze the effect of destination image, facilities, and service quality on customer satisfaction at Gunung Geulis Camp Area. The research method used a quantitative approach with a survey of 90 respondents who had visited. Data were analyzed using multiple linear regression with the help of SPSS. The results showed that simultaneously destination image, facilities, and service quality had a significant effect on customer satisfaction. Partially, facilities and service quality had a significant effect, while destination image had no significant effect. The Adjusted R^2 value of 0.629 indicates that the independent variables explained 62.9% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 37.1% was explained by other factors outside this research.

Keywords: Destination Image, Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Syukur alhamdulillah karya tulis ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul “ PENGARUH CITRA DESTINASI FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI GUNUNG GEULIS CAMP AREA” ini telah berhasil diselesaikan, skripsi ini diajukan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana [SE] pada program studi Manajemen Bisnis, fakultas STIE GICI BUSINESS SCHOOL. Dalam melakukan penelitian ini penulis dapat banyak bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak, Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Mildy Nurdin Rifai, SE., selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, S.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
3. Bapak Drs. Hengky Hendrawan, MM., MSi. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan prodi ini hingga kini telah mendapatkan akreditasi B.
4. Bapak Gena Prasetya Noor, SH., M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
5. Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen STIE GICI, khususnya Jurusan Manajemen, atas dedikasi dan ketekunan mereka dalam mendidik penulis hingga meraih gelar Sarjana Ekonomi.
6. Para Staff dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Bogor yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Terlepas dari semuanya penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan, dengan tangan terbuka penulis menerima segala kritik dan saran. Bagi

para pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini semoga amal dan kebaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Allah SWT.

Depok, 10 Juli 2025

Penulis,

TIA ANGGRAENI

61201122009537

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PENGUJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Rumusan Masalah	3
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.5.1 Maksud	4
1.5.2 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 landasan Teori	6
2.1.1. Manajemen	6
2.1.2. Pemasaran	7
2.1.3. Manajemen Pemasaran	7
2.1.4. Citra Destinasi	8
2.1.5. Fasilitas	9
2.1.6. Kualitas Pelayanan	12
2.1.7. Kepuasan Pelanggan	14
2.2. Penelitian Terdahulu.....	16
2.3. Kerangka Konseptual	22
2.4. Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Tempat dan Waktu	25
3.2 Jenis dan Metode penelitian	25
3.3 Populasi dan sampel	26
3.3.1 Populasi.....	26
3.3.2 Sampel	26
3.4 Sumber data.....	27

3.5	Teknik Pengumpulan Data	28
3.6	Definisi Operasional.....	29
3.6.1.	Definisi Operasional.....	29
3.6.2.	Variabel bebas	29
3.6.3.	Variabel terikat	33
3.7	Teknik analisis data	35
3.7.1.	Skala Pengukuran	36
3.7.2	Persamaan Regresi.....	36
3.7.3	Uji Kualitas data.....	37
3.7.4	Uji Asumsi klasik	39
3.7.5	Uji Hipotesis	41
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1	Hasil Penelitian.....	46
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
4.1.2	Karakteristik Responden	49
4.2	Hasil Analisis Data	56
4.2.1	Hasil Uji Kualitas Data.....	56
4.2.2	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	59
4.3	Pembahasan Dan Intrepretasi Hasil penelitian	60
4.3.1	Pembahasan Penelitian	61
4.3.2	Intrepretasi Hasil Penelitian	61
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran.....	68
	DAFTAR PUSTAKA	70
	LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1.Jadwal Pelaksanaan Penelitian	25
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	34
Tabel 3.3. Skala likert	36
Tabel 4.1Karakteristik Responden.....	50
Tabel 4.2 Frekuensi Responden variabel Citra Destinasi	52
Tabel 4.3 Frekuensi Responden Variabel Fasilitas	53
Tabel 4.4 Frekuensi Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4.5 Frekuensi Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Destinasi.....	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.11 Uji Multikoloniritas.....	61
Tabel 4.12 Uji Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4.13 Uji F (Uji Simultan).....	63
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi	64
Tabel 4.15 Uji t (Uji Parsial)	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Komplain pelanggan	2
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	23
Gambar 4.1 Uji Normalitas	60
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pernyataan 72

Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner 73

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian..... 74

Lampiran 4. Hasil Output SPSS (Uji Validitas & Uji Reliabilitas) 77

Lampiran 5. Hasil Output SPSS (Uji Asumsi Klasik & Uji Hipotesis) 81

Lampiran 6. Kartu Bimbingan 84

Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup..... 85

Lampiran 8. Tabel T..... 86

Lampiran 9. Hasil Plagiarisme..... 87