

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
DESTINASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RIVERA
OUTBOND & EDUTAINMENT BOGOR**

***THE INFLUENCE OF FACILITIES, SERVICE QUALITY AND
DESTINATION IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION OF
RIVERA OUTBOUND & EDUTAINMENT BOGOR***

Oleh

SRI HANDAYANI

61201021008875

SKRIPSI



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

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
DESTINASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RIVERA
OUTBOND & EDUTAINMENT BOGOR**

***THE INFLUENCE OF FACILITIES, SERVICE QUALITY AND
DESTINATION IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION OF
RIVERA OUTBOUND & EDUTAINMENT BOGOR***

Oleh

Sri Handayani

61201021008875

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat:

Tanggal:

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Herman Susilo, S.E., M.M
NIDN: 0401128604

Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si
NUPTK: 7048743644130093

Mengetahui,

Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS
NIDN/NUPTK:.....

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
DESTINASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RIVERA
OUTBOND & EDUTAINMENT BOGOR**

***THE INFLUENCE OF FACILITIES, SERVICE QUALITY AND
DESTINATION IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION OF
RIVERA OUTBOUND & EDUTAINMENT***

Oleh

Sri Handayani

61201021008875

SKRIPSI

Telah diujikan pada:

Tempat: Depok

Tanggal: 8 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji



Altatit Dianawati, S.Si., M.M
NIDN: 0403067803

Maya Andini Kartikasari, S.P., M.M
NIDN: 0422068302

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si
NUPTK: 7048743644130093

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sri Handayani

NIM : 61201021008875

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Citra Destinasi
Terhadap Kepuasan Pelanggan Rivera Outbond & Edutainment
Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari 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 saya ini, dengan ini dialihkan haknya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal lain 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 kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan yang telah saya terima.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bogor, 26 Juni 2025

SRI HANDAYANI

Nama : Sri Handayani

NIM : 61201021008875

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Citra Destinasi
Terhadap Kepuasan Pelanggan Rivera Outbond & Edutainment
Bogor

ABSTRAK

Di Indonesia, pariwisata menjadi salah satu andalan dalam peningkatan pendapatan negara dan menciptakan lapangan kerja yang menyediakan jasa, daya tarik serta sarana wisata. Rivera Outbond & Edutainment Bogor merupakan salah satu destinasi wisata di Kota Bogor yang menjadi salah satu tujuan keluarga untuk berekreasi, tempat edukasi dan belajar serta memberikan pengalaman berpetualang. Banyaknya destinasi wisata yang bermunculan menyebabkan persaingan antar destinasi wisata juga semakin ketat. Fasilitas sangat penting dalam menunjang sarana dan prasarana tempat wisata. Kualitas pelayanan dalam menyediakan kebutuhan pengunjung dan citra destinasi yang memberikan informasi secara digital menjadi hal penting dalam upaya mengundang daya tarik wisatawan. Maka dari itu penulis melakukan penelitian tentang pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan citra destinasi terhadap kepuasan pelanggan Rivera Outbond & Edutainment Bogor.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan citra destinasi terhadap kepuasan pelanggan Rivera Outbond & Edutainment Bogor. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *snowball sampling*. Metode analisis yang digunakan meliputi: analisis deskriptif kuantitatif menggunakan uji instrument, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $t_{hitung} 3,303 > t_{tabel} 1,660$ dan signifikansi sebesar 0,001 yang $< 0,05$. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $t_{hitung} 2,260 > t_{tabel} 1,660$ dan signifikansi sebesar 0,026 yang $< 0,05$. Secara parsial citra destinasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $t_{hitung} 3,658 > t_{tabel} 1,660$ dan signifikansi sebesar $< 0,001$ yang $< 0,05$. Secara simultan fasilitas, kualitas pelayanan dan citra destinasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dengan hasil uji f diperoleh dari nilai $f_{hitung} 11,383 > F_{tabel} 3,09$ dan nilai signifikansi $< 0,001 < 0,05$ dengan koefisien determinasi sebesar 63,9%.

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

ABSTRACT

In Indonesia, tourism has become one of the mainstays in increasing national revenue and creating job opportunities that provide services, attractions, and tourism facilities. Rivera Outbond & Edutainment Bogor is one of the tourist destinations in Bogor City that has become a family favorite for recreation, educational learning, and providing adventurous experiences. The emergence of many tourist destinations has led to increasingly fierce competition among them. Facilities are very important in supporting the means and infrastructure of tourist sites. The quality of service in meeting visitors' needs and the image of the destination providing information digitally are crucial in attracting tourist interest. Therefore, the author conducts research on the influence of facilities, service quality, and destination image on customer satisfaction at Rivera Outbond & Edutainment Bogor.

The purpose of this research is to determine the effect of facilities, service quality, and destination image on customer satisfaction at Rivera Outbond & Edutainment Bogor. The method used in this research is quantitative. The sampling technique used is non probability sampling with the snowball sampling. The analysis methods used include: quantitative descriptive analysis using instrument tests, data quality tests, classical assumption tests, multiple linear regression tests, hypothesis tests, and coefficient of determination tests.

The research results indicate that facilities partially influence customer satisfaction with a t-value of $3.303 > t\text{-table } 1.660$ and a significance of 0.001 which is <0.05 . Service quality also partially influences customer satisfaction with a t-value of $2.260 > t\text{-table } 1.660$ and a significance of 0.026 which is <0.05 . Additionally, destination image partially influences customer satisfaction with a t-value of $3.658 > t\text{-table } 1.660$ and a significance of <0.001 which is <0.05 . Simultaneously, facilities, service quality, and destination image significantly influence customer satisfaction, as shown by the F-test results indicating a t-value of $11.383 > F\text{-table } 3.09$ and a significance value of $<0.001 < 0.05$, with a coefficient of determination of 63.9% .

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

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan segala Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Rivera Outbond & Edutainment Bogor”**. Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Saya menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S., selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Bisnis S-1 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
3. Bapak Herman Susilo, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan membimbing penulis dengan sangat baik dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Semua Dosen yang telah mengajarkan dan mendidik penulis dengan penuh rasa sabar dan Ikhlas. Semoga ilmu yang saya dapatkan di bangku perkuliahan dapat menjadi ilmu yang bermanfaat untuk banyak orang.
5. Bapak Firanto selaku *General Manager* Rivera Outbound & Edutainment Bogor yang telah memotivasi penulis untuk terus berkembang.
6. Ibu Ina Barman selaku *Personalia & General Affair Manager* Rivera Outbound & Edutainment Bogor, yang memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian.

7. Bapak Teddy Andi Tama selaku *Operational Manager* Rivera Outbound & Edutainment Bogor telah membimbing dan memotivasi penulis selama kegiatan penelitian berlangsung.
8. Teristimewa untuk Bapak Atang dan Ibu Ucih selaku kedua orang tua penulis yang telah memberikan kasih sayang, motivasi, nasehat, waktu, tenaga, biaya serta doa yang tiada henti selama hidup penulis sampai bisa menyelesaikan perkuliahan ini. Meskipun mereka tidak sempat merasakan duduk di bangku perkuliahan namun mereka selalu berusaha demi memberikan pendidikan yang lebih baik lagi sampai menjadikan penulis sebagai sarjana pertama dalam keluarga. Harapan dan doa yang selalu penulis panjatkan “Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Bapak dan Ibu kesehatan, hidup lebih lama lagi ya! temani anak bungsumu ini meraih mimpinya”.
9. Teruntuk Danu Saepulloh, Kakak satu-satunya yang penulis miliki. Terima kasih telah memberikan semangat, motivasi serta menjadi contoh hingga penulis dapat tumbuh menjadi pribadi yang kuat, berani dan mandiri.
10. Tersayang untuk sepupu dan keponakan penulis yang senantiasa membantu dan menemani penulis dalam penulisan skripsi ini. Keponakan kecil penulis yang selalu memberikan semangat, senyuman dengan tingkah laku anehnya dan tangisan yang menemani penulis saat penulisan skripsi di malam hari.
11. Semua pihak keluarga, sahabat dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu, memberikan semangat dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Terakhir, untuk diriku sendiri yang telah bertahan sejauh ini. Percaya selalu do’a itu akan terwujud pada waktunya. “Terus menjadi kuat, mandiri dan pekerja keras ya! Ingat, masih ada mimpi yang ingin diraih”.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari yang diharapkan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan kekurangan yang ada pada skripsi ini.

Bogor, 26 Juni 2025

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Penelitian	4
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran	9
2.1.2 Pengertian Pemasaran	10
2.1.3 Pengertian Jasa	11
2.1.4 Fasilitas	12
2.1.5 Kualitas Pelayanan	13
2.1.6 Citra Destinasi	14
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	23
2.4 Hipotesis.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Desain dan Jenis Penelitian.....	26
3.2 Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian	26
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	27

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.4.1 Populasi.....	27
3.4.2 Sampel.....	28
3.5 Operasional Variabel	28
3.5.1 Variabel Bebas.....	29
3.5.2 Variabel Terikat	32
3.6 Metode Pengumpulan data.....	34
3.7 Analisis Data	35
3.7.1 Skala Pengukuran.....	36
3.7.2 Uji Kualitas Data.....	39
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	39
3.7.4 Uji Hipotesis	41
3.7.5 Koefisien Determinasi	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Gambaran Umum Responden dan Lokasi Penelitian	45
4.1.2 Logo Perusahaan	46
4.1.3 Visi Dan Misi	47
4.1.4 Struktur Organisasi	48
4.1.5 Kondisi Fakta Variabel yang diteliti / Deskripsi Karakteristik Responden	48
4.2 Uji Kualitas Data	63
4.2.1 Uji Validitas.....	63
4.2.2 Uji Reliabilitas	65
4.3 Uji Asumsi Klasik	66
4.3.1 Uji Normalitas.....	66
4.3.2 Uji Multikolonieritas.....	68
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	69
4.4 Uji Hipotesis	71
4.4.1 Uji Regresi Linear Berganda.....	71
4.4.2 Uji Parsial (Uji T)	72
4.4.3 Uji Simultan (Uji F)	73
4.5 Uji Koefisien Determinasi	74
4.6 Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian	75
4.6.1 Pembahasan Hasil Penelitian	75
4.6.2 Interpretasi Hasil Penelitian	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83

LAMPIRAN.....	85
---------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Visitor Rivera Outbound & Edutainment Bogor	
Periode 2024 (Dalam Pax)	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	27
Tabel 3.2 Operasional Variabel	33
Tabel 3.3 Skor Kepentingan Tiap Indikator (Skala <i>Likert</i>).....	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	52
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	52
Tabel 4.8 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Fasilitas (X ₁).....	53
Tabel 4.9 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan (X ₂)	55
Tabel 4.10 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Citra Destinasi (X ₃)	58
Tabel 4.11 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X ₁).....	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X ₂).....	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Destinasi (X ₃)	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	65

Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Dengan <i>Kolmogorov Smirnov</i>	68
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolonieritas	69
Tabel 4.19 Hasil Uji Glejser	72
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	73
Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial (Uji T)	74
Tabel 4.22 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	75
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Peneliti.....	24
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	46
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	48
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Histogram.....	67
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i>	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	85
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 3 Tabulasi Data	93
Lampiran 4 Output SPSS	97
Lampiran 5 Kartu Bimbingan	105
Lampiran 6 Daftar Riwayat.....	106
Lampiran 7 Daftar t_{tabel} & f_{tabel}	107
Lampiran 8 Hasil Plagiat.....	109