

**PENGARUH SOSIAL MEDIA TIKTOK, KUALITAS PELAYANAN DAN
PENGALAMAN WISATAWAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG
KEMBALI DI PANTAI PARANGTRITIS**

***THE INFLUENCE OF TIKTOK SOCIAL MEDIA, SERVICE QUALITY AND
TOURIST EXPERIENCE ON INTEREST IN VISITING PARANGTRITIS
BEACH AGAIN***



Disusun Oleh:

M. Fadhil

20200430300

**PROGRAM STUDI EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2024

**PENGARUH SOSIAL MEDIA TIKTOK, KUALITAS PELAYANAN DAN
PENGALAMAN WISATAWAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG
KEMBALI DI PANTAI PARANGTRITIS**

***THE INFLUENCE OF TIKTOK SOCIAL MEDIA, SERVICE QUALITY AND
TOURIST EXPERIENCE ON INTEREST IN VISITING PARANGTRITIS
BEACH AGAIN***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Ekonomi Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

M. Fadhil

20200430300

**PROGRAM STUDI EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2024

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : M. Fadhil

Nomor Induk Mahasiswa : 20200430300

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul "**PENGARUH SOSIAL MEDIA TIKTOK, KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN WISATAWAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI DI PANTAI PARANGTRITIS**" tidak mengandung karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi manapun. Sejauh pengetahuan saya, tidak ada karya atau pendapat lain yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Jika ternyata ditemukan adanya karya atau pendapat lain yang telah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain dalam skripsi ini, saya bersedia untuk membatalkan karya tersebut.

Yogyakarta, 08 Agustus 2024



M. Fadhil

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Sosial Media Tiktok, Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Wisatawan terhadap Minat Berkunjung Kembali di Pantai Parangtritis". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima dukungan yang tak ternilai dari berbagai pihak yang dengan tulus memberikan bantuan, bimbingan, serta dorongan semangat. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P., IPM., ASEAN., Eng. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Rizal Yaya, SE., M.Sc., Ph.D., Ak, CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Prof. Dr. Endah Saptutyingsih, SE., M.Si., selaku ketua Program Studi Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan untuk seluruh mahasiswa ekonomi.
4. Bapak Prof. Dr. Imamudin Yuliadi, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dengan baik, dan memberikan arahan, serta bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah banyak membantu selama perkuliahan.
6. Kedua orang tua yang tidak pernah henti selalu memberikan semangat, kasih sayang, dan doa-doa yang tulus.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan perlu penyempurnaan lebih lanjut. Dengan demikian, penulis berharap penelitian berikutnya yang berkaitan dengan topik ini dapat dilakukan dengan lebih baik. Kritik dan saran yang konstruktif sangat dibutuhkan demi meningkatkan kualitas penelitian dan penyusunan karya ilmiah di masa mendatang.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, puji dan syukur Peneliti haturkan kehadiran Allah SWT yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang. Peneliti sadar bahwa penulisan skripsi ini dapat selesai hanya karena limpahan rahmat, hidayah, kesempatan, kemampuan, dan kekuatan dari-Nya. Tak lupa shalawat serta salam atas junjungan umat Islam Nabi Muhammad SAW sebagai suri teladan terbaik sepanjang masa. Berikut adalah skripsi yang berjudul “Pengaruh Sosial Media TikTok, Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Wisatawan Terhadap Minat Berkunjung Kembali di Pantai Parangtritis”. Skripsi ini telah selesai yang merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian studi pada Program Sarjana Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan dan masukan dari banyak pihak sangatlah sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada kedua orangtua tercinta yang penuh ketulusan dan kasih sayang, Ayah dan Ibu terima kasih tiada tara untuk pengorbanannya, doa yang tiada henti untuk keselamatan, kesuksesan, dan kebahagiaan Peneliti, serta cinta dan kasih sayang yang luar biasa yang telah dicurahkan kepada Peneliti.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini Peneliti dengan senang hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ayah dan ibu tercinta yang senantiasa telah merawat, mendidik dan mendoakan saya dengan segala ketulusan kasih sayang yang tak terhingga, serta telah banyak memberikan dukungan baik moral maupun material.
2. Bapak Prof. Dr. Imamudin Yuliadi, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah rela meluangkan waktunya untuk membimbing saya sehingga skripsi ini terselesaikan.
3. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah banyak membantu selama perkuliahan.
4. Semua teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberi dukungan dan semangat bagi penulis dalam proses menjalani perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI..... | iii |
| PERNYATAAN..... | iv |
| INTISARI..... | v |
| <i>ABSTRACT</i> | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| MOTTO..... | ix |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 14 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 15 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 15 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 17 |
| A. Tinjauan Pustaka..... | 17 |
| B. Landasan Teori..... | 20 |
| 1. Pengertian Pemasaran Jasa..... | 20 |
| 2. Pengertian Pariwisata..... | 24 |
| 3. Pengertian Wisatawan..... | 27 |
| 4. Daya Tarik Wisata..... | 29 |
| a. Pengertian Daya Tarik Wisata..... | 29 |
| b. Komponen Daya Tarik Wisata..... | 32 |
| c. Indikator Daya Tarik Wisata..... | 35 |
| 5. Citra Destinasi..... | 37 |
| a. Pengertian Citra Destinasi..... | 37 |
| b. Indikator Citra Destinasi..... | 39 |
| 6. Kepuasan Wisatawan..... | 41 |
| a. Pengertian Kepuasan Wisatawan..... | 41 |
| b. Mengukur Kepuasan Wisatawan..... | 47 |
| c. Indikator Kepuasan Wisatawan..... | 49 |

| | |
|--|-----------|
| 7. Minat Berkunjung Kembali..... | 50 |
| a. Pengertian Minat Berkunjung Kembali..... | 50 |
| b. Indikator Minat Berkunjung Kembali..... | 54 |
| c. Media Sosial..... | 54 |
| d. Kualitas Pelayanan..... | 55 |
| e. Pengalaman Wisatawan..... | 58 |
| C. Hasil Penelitian Terdahulu..... | 61 |
| D. Hipotesis..... | 65 |
| E. Model Penelitian..... | 66 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 68 |
| A. Objek dan Subjek Penelitian..... | 68 |
| B. Jenis Data..... | 68 |
| C. Teknik Pengambilan Sampel..... | 69 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 69 |
| E. Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 70 |
| F. Uji Instrumen dan Data..... | 71 |
| 1. Uji Validasi Data..... | 71 |
| 2. Uji Reliabilitas..... | 72 |
| G. Uji Asumsi Klasik..... | 72 |
| H. Uji Hipotesis dan Analisis Data..... | 75 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN..... | 79 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 79 |
| 1. Letak Geografis Kecamatan Kretek..... | 79 |
| 2. Keadaan Penduduk..... | 79 |
| 3. Gambaran Umum Pantai Parangtritis Yogyakarta..... | 80 |
| B. Karakteristik Responden..... | 82 |
| 1. Karakteristik Sosial Responden..... | 82 |
| a. Jenis Kelamin..... | 82 |
| b. Usia..... | 83 |
| c. Domisili..... | 84 |
| d. Pekerjaan..... | 84 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 86 |
| A. Uji Instrumen Data..... | 86 |
| 1. Uji Validitas..... | 86 |
| 2. Uji Reliabilitas..... | 87 |
| B. Uji Asumsi Klasik..... | 88 |
| 1. Uji Normalitas..... | 88 |
| 2. Uji Multikolinieritas..... | 89 |
| 3. Uji Heteroskedastisitas..... | 90 |
| C. Uji Hipotesis dan Analisis Data..... | 91 |
| 1. Analisis Regresi Linier Berganda..... | 91 |
| 2. Koefisien Determinasi (R^2)..... | 92 |
| 3. Uji F (Simultan)..... | 93 |

| | |
|----------------------------------|-----|
| 4. Uji t (Parsial)..... | 94 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... | 97 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 100 |
| LAMPIRAN..... | 106 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu..... | 61 |
| Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional Variabel Penelitian (J.J & S.A., 1992)..... | 70 |
| Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas..... | 86 |
| Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas..... | 88 |
| Tabel 5.3 Hasil Uji Normalitas dengan <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .. | 89 |
| Tabel 5.4 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 89 |
| Tabel 5.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 90 |
| Tabel 5.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda..... | 91 |
| Tabel 5.7 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²)..... | 93 |
| Tabel 5.8 Hasil Uji F (Simultan)..... | 94 |
| Tabel 5.9 Hasil Uji t (Parsial)..... | 95 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Model Penelitian..... | 67 |
| Gambar 4.1 Peta Administrasi Kecamatan Kretek, Kabupaten Bantul..... | 79 |
| Gambar 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 82 |
| Gambar 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia..... | 83 |
| Gambar 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Domisili..... | 84 |
| Gambar 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 84 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 Data Hasil Kuesioner Minat Berkunjung Kembali (Y), Media Sosial TikTok (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Pengalaman Wisatawan (X3)..... | 106 |
| Lampiran 2 Hasil Uji Validitas..... | 122 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas..... | 126 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas..... | 127 |
| Lampiran 5 Hasil Uji Heterokedastisitas..... | 127 |
| Lampiran 6 Hasil Uji Multikoleniaritas..... | 127 |
| Lampiran 7 Hasil Uji F (Simultan)..... | 128 |
| Lampiran 8 Hasil Uji t (Parsial)..... | 128 |
| Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinansi..... | 128 |