

**PENGARUH KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP ADVOKASI PENGUNJUNG
DENGAN MEDIASI LOYALITAS PENGUNJUNG
(Pada Wisatawan Pantai Setrojenar Kebumen)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Sarjana Ekonomi Pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta



Disusun Oleh:

Fajar Gibrani

2000011369

PRODI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA

JANUARI 2025

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP ADVOKASI
PENGUNJUNG DENGAN MEDIASI LOYALITAS PENGUNJUNG (Pada
Wisatawan Pantai Setrojenar Kebumen)**



Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Poppy Laksita Rini, S.E., M.Sc.

NIPM. 19910602 201810 011 1311456

Yogyakarta: 20 Januari 2025

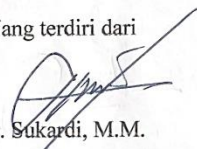
HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP ADVOKASI
PENGUNJUNG DENGAN MEDIASI LOYALITAS PENGUNJUNG (Pada
Wisatawan Pantai Setrojenar Kebumen)



Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Tanggal : 20 Januari 2025

Yang terdiri dari


Dr. Sukardi, M.M.
NIPM. 196007231987031001


Ani Muttaqiyathun, S.E., M.Si
NIPM. 19700828 199601 011 0784272


Poppy Laksita Rini, S.E., M.Sc.
NIPM. 19910602 201810 011 1311456

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahamad Dahlan

Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR.
NIPM. 19700620 199601 011 0784345



HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **PENGARUH KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP ADVOKASI PENGUNJUNG DENGAN MEDIASI LOYALITAS PENGUNJUNG (Pada Wisatawan Pantai Setrojenar Kebumen)** ini tidak dapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal – hal tersebut diatas yakni mengakui karya orang lain seolah – olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 20 Januari 2025

Yang Menyatakan



Fajar Gibrani

NIM : 2000011369

Saksi 1. Ketua Tim Penguji

Dr. Sukardi, M.M.

NIPM. 196007231987031001

Saksi 2. Anggota Tim Penguji

Ani Muttaqiyathun, S.E., M.Si

NIPM. 19700828 199601 011 0784272

Saksi 3. Anggota Tim Penguji

Poppy Laksmi Rini, S.E., M.Sc.

NIPM. 19910602 201810 011 1311456

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fajar Gibrani

NIM : 2000011369

Email : fajar2000011369@webmail.uad.ac.id

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Judul Skripsi : **PENGARUH KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP ADVOKASI PENGUNJUNG DENGAN MEDIASI LOYALITAS PENGUNJUNG (Pada Wisatawan Pantai Setrojenar Kebumen)**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian dan implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali yang telah digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang yang dicantumkan di daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahamad Dahlan.

Yogyakarta, 20 Januari 2025
Yang Menyatakan



Fajar Gibrani
NIM : 2000011369

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fajar Gibrani

NIM : 2000011369

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Email : fajar2000011369@webmail.uad.ac.id

Judul Tugas Akhir : PENGARUH KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP ADVOKASI PENGUNJUNG DENGAN MEDIASI LOYALITAS PENGUNJUNG (Pada Wisatawan Pantai Setrojenar Kebumen)

Dengan ini menyatakan hak *sepenuhnya* kepada Perpustakaan Universitas Ahamad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut

Saya (~~mengijinkan~~/~~tidak mengijinkan~~)* karya tersebut diunggah ke dalam *Repository* Perpustakaan Universitas Ahamad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 20 Januari 2025

Yang Menyatakan



Fajar Gibrani
NIM : 2000011369

Mengetahui
Pembimbing**



Poppy Laksita Rini, S.E., M.Sc.
NIPM. 19910602 201810 011 1311456

Ket:

*dicoret salah Satu

** jika diijinkan TA dipublish maka ditandatangani dosen pembimbing dan mahasiswa

MOTTO

”Setiap kali kamu merasa tidak ada lagi gunanya untuk hidup selalu ingatlah bahwa Tuhanmu saja masih memberikanmu nafas yang gratis untuk sekedar kamu hidup”

"Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan?"

(Q.S.Ar-Rahman;13)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, atas segala limpahan Rahmat, hidayah, nikmat dan

keberkahan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada kedua Orang Tua tercinta:

Bapak Supriyadi dan Ibu Siti Masruroh

Terimakasih untuk segala cinta, kasih sayang, nasehat, dukungan dan pengorbanan serta doa

terbaik yang selalu diberikan selama ini kepada penulis sehingga penulis dapat menempuh

pendidikan yang tinggi dan dapat menyelesaikan pendidikan Sarjana dengan baik serta

bertanggungjawab.

Setinggi apapun pendidikan yang diraih penulis, tetaplah pendidikan orang tua yang lebih tinggi. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan serta melimpahkan keberkahan hidup

kepada Bapak dan Ibu.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Pengunjung terhadap Advokasi Pengunjung dengan mediasi Loyalitas Pengunjung”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan penuh hormat mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T, selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis selama masa studi.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan, atas bimbingan, dukungan, dan arahnya selama proses studi hingga penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan arahan dan kebijakan yang mendukung kelancaran studi penulis.
4. Bapak Dr. Abdul Choliq Hidayat, M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan saran dan nasehat selama penulis menempuh pendidikan di Program Studi Manajemen.
5. Ibu Poppy Laksita Rini, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak bimbingan dan arahan sejak awal penyusunan skripsi ini sampai

dengan selesainya penyusunan skripsi ini. Terimakasih banyak telah memberikan bekal ilmu kehidupan dan tidak berhenti untuk selalu memotivasi dan membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen, Staf Karyawan serta Civitas Akademika Universitas Ahmad Dahlan yang telah membantu dan melayani selama penulis menempuh pendidikan Sarjana.
7. Responden yang telah mengisi kuesioner penelitian yang telah disebarkan oleh penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
8. Kepada orang tua tercinta, Bapak Supriyadi dan Ibu Siti Masruroh yang selalu memberikan doa terbaik, kasih sayang, motivasi, serta dukungan secara moril dan materil kepada penulis sehingga mendapatkan pendidikan terbaik dan selalu diusahakan dalam segala hal. Terimakasih telah menjadi orang tua hebat yang selalu memberikan segalanya untuk masa depan anak.
9. Seluruh teman-teman dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi keberhasilan penyusunan skripsi. Semoga segala bentuk dukungan, doa dan bantuan menjadi amal baik dan mendapat ridho serta balasan dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis meminta maaf sebesar-besarnya atas kekurangan pada skripsi ini. Segala bentuk yang bersifat membangun sangat dibutuhkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 10 Januari 2025

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fajar Gibrani', is centered within a light gray rectangular box.

Fajar Gibrani

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kajian Teori	7
1. Advokasi Pengunjung	7
2. Kepuasan Pengunjung.....	10
3. Loyalitas Pengunjung.....	14

B.	Penelitian Terdahulu.....	19
C.	Pengembangan Hipotesis	21
1.	Pengaruh Kepuasan Pengunjung terhadap Advokasi Pengunjung	21
2.	Pengaruh Loyalitas Pengunjung sebagai variabel mediasi terhadap Kepuasan Pengunjung dan Advokasi Pengunjung	22
D.	Model Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN		24
A.	Populasi	24
B.	Sampel dan Teknik Sampling	24
C.	Jenis dan Sumber Data	26
D.	Teknik Pengambilan Data.....	26
E.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
1.	Variabel Dependen Advokasi Pengunjung (Y)	29
2.	Variabel Independen Kepuasan Pengunjung (X)	29
3.	Variabel Mediasi Loyalitas Pengunjung (M).....	30
F.	Uji Instrumen	30
1.	Uji Validitas	31
2.	Uji Reliabilitas	31
G.	Teknik Analisis Data	33
1.	Uji Regresi Linear Berganda	33
2.	Uji Hipotesis	34
BAB IV ANALISIS DATA		37
A.	Deskripsi Objek	37
B.	Analisis Deskriptif	38
C.	Deskriptif Responden.....	39

D.	Uji Instrumen	41
1.	Uji Validitas	41
2.	Uji Reliabilitas	45
E.	Analisis Data	46
1.	Analisis Regresi Linear Berganda	46
2.	Hasil Uji Regresi.....	47
3.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	51
F.	Pembahasan.....	52
1.	Pengaruh Kepuasan Pengunjung secara langsung terhadap Advokasi Pengunjung.	52
2.	Loyalitas Pengunjung memediasi pengaruh secara tidak langsung Kepuasan Pengunjung terhadap Advokasi Pengunjung.....	53
BAB V	PENUTUP	54
A.	Kesimpulan.....	54
B.	Keterbatasan Penelitian	54
C.	Saran Penelitian	55
DAFTAR PUSTAKA.....		56
LAMPIRAN		60

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Advokasi Pengunjung	29
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Pengunjung	29
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel Loyalitas Pengunjung	30
Tabel 4. 1 Jumlah Data Responden Pengunjung Pantai Setrojenar Kebumen	38
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden	39
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif	41
Tabel 4. 4 Hasil KMO Variabel Advokasi Pengunjung (Y).....	42
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Advokasi Pengunjung (Y).....	42
Tabel 4. 6 Hasil KMO Variabel Kepuasan Pengunjung (X).....	43
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung (X).....	43
Tabel 4. 8 Hasil KMO Variabel Loyalitas Pengunjung (M)	44
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pengunjung (M).....	44
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Seluruh Variabel	45
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Variabel X terhadap Y	46
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Mediasi (Baron & Kenny)	48
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi X terhadap Y melalui M.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	23
Gambar 3. 1: <i>Mediation Analysis Procedure</i>	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	63
Lampiran 3. Hasil SPSS Uji Validitas	70
Lampiran 4. Hasil SPSS Uji Reliabilitas	73
Lampiran 5. Hasil SPSS Analisis Regresi Linear Berganda.....	74

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Advokasi Pengunjung pada pengunjung Pantai Setrojenar Kebumen. Faktor-faktor tersebut meliputi kepuasan pengunjung dan loyalitas pengunjung. Variabel independen pada penelitian ini adalah Kepuasan Pengunjung (X), variabel mediasi pada penelitian ini adalah Loyalitas Pengunjung (M) kemudian untuk variabel dependen pada penelitian ini adalah Advokasi Pengunjung (Y). Metode penelitian ini menggunakan model kuantitatif. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan *non-Probability Sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung Pantai Setrojenar Kebumen dan sampel dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 100 responden. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan alat statistik SPSS 29. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif dari variabel kepuasan pengunjung terhadap advokasi pengunjung dan loyalitas pengunjung dapat memediasi secara sempurna kepuasan pengunjung terhadap advokasi pengunjung. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk meningkatkan Advokasi Pengunjung pada wisatawan atau pengunjung Pantai Setrojenar Kebumen.

Kata Kunci : Kepuasan Pengunjung; Advokasi Pengunjung; Loyalitas Pengunjung.