

SKRIPSI

**DAMPAK KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA DESTINASI
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
PANTAI KELAN BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Zainul Arifin

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI
DAMPAK KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA DESTINASI
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
PANTAI KELAN BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Zainul Arifin
NIM 2115834003

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI
DAMPAK KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA DESTINASI
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
PANTAI KELAN BALI

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Zainul Arifin
NIM 2115834003

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji Syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah serta rizki, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Dampak Kualitas Pelayanan Dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Kelan Bali”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang ditujukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr. Par) pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Penulisan skripsi ini tidak akan terlaksana tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.E Com. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan penelitian.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.
5. Made Sudiarta, SS., M.Par selaku pembimbing I yang telah memberikan waktu, ilmu dan semangat yang sangat bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S.Si., M.M. selaku pembimbing II yang telah memberikan waktu, ilmu dan semangat yang sangat bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali khususnya Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, atas ilmu dan didikan yang telah diberikan.
8. Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS) Kelan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Pantai Kelan.
9. Bapak, Ibu, adik dan keluarga besar penulis yang tanpa henti memberikan dukungan dan doa.
10. Teman – teman seperjuangan yang memberikan semangat dan dorongan dalam penyelesaian skripsi.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan dukungan selama penyusunan skripsi.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini baik dalam segi penulisan maupun materi. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan bagi pihak yang membutuhkan.

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Zainul Arifin

ABSTRAK

Arifin, Zainul. (2025) *Dampak Kualitas Pelayanan dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Pengunjung di Pantai Kelan Bali*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing I: Made Sudiarta, SS., M.Par dan Pembimbing II: Ni Wayan Merry Nirmala Yani., S.Si., M.M.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, citra destinasi, kepuasan pengunjung dan pantai kelan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung di daya tarik wisata Pantai Kelan. Latar belakang dari penelitian ini adalah adanya tuntutan terhadap pengelola daya tarik wisata untuk memberikan pelayanan terbaik guna memenuhi harapan wisatawan. Penelitian ini difokuskan untuk mengkaji sejauh mana kualitas pelayanan dan citra destinasi dapat menjadi nilai tambah yang berdampak langsung terhadap kepuasan pengunjung, serta mendukung keberlanjutan (sustainability) pengembangan Pantai Kelan sebagai destinasi wisata. Objek dalam penelitian ini adalah pengunjung Pantai Kelan yang berjumlah 100 responden dan 5 informan dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* (pengambilan sampel dengan kriteria). Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra destinasi berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengunjung. Sementara kualitas pelayanan dan citra destinasi sama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pengunjung di Pantai Kelan perlu mempertimbangkan kualitas pelayanan dan citra destinasi. Telah dibuktikan bahwa kualitas pelayanan dan citra destinasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Hendaknya pengelola Pantai Kelan perlu memberikan pelayanan berupa fasilitas yang baik serta meningkatkan citra positif di Pantai Kelan.

ABSTRACT

Arifin, Zainul. (2025). *The Impact of Service Quality and Destination Image on Visitor Satisfaction at Kelan Beach Bali. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic.*

This thesis has been approved by Advisor I: Made Sudiarta, SS., M.Par and Advisor II: Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S.Si., M.M.

Keywords: Service quality, destination image, visitor satisfaction and Kelan Beach.

This study aims to examine and analyze the influence of service quality and destination image on visitor satisfaction at Kelan Beach tourist attraction. The background of this research lies in the increasing demands placed on tourist destinations to provide the best possible experience for visitors. High-quality service and a positive destination image are considered key factors in determining visitor satisfaction. Therefore, this research focuses on assessing the extent to which service quality and destination image serve as added value that directly impacts visitor satisfaction and supports the sustainability of Kelan Beach as a tourist destination. The subject of this study consisted of 100 visitors and 5 informants selected using purposive sampling (sampling based on specific criteria). This research employed multiple linear regression analysis. The results showed that both service quality and destination image have a significant positive effect on visitor satisfaction, both individually and simultaneously. These findings indicate that improving visitor satisfaction at Kelan Beach requires focused attention on service quality and destination image. It is proven that these two variables play a crucial role in shaping overall satisfaction. Therefore, it is essential for the management of Kelan Beach to provide quality facilities and continuously strengthen its positive image.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Teoritis	5
1.4.2 Praktis	5
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2 Citra Destinasi	10
2.1.3 Kepuasan Pengunjung.....	11

2.1.4 Daya Tarik Wisata	13
2.4 Hasil Penelitian Sebelumnya	14
2.5 Hipotesis.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	18
3.2 Objek Penelitian.....	18
3.3 Identifikasi Variabel.....	19
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	20
3.4.1 Kepuasan Pengunjung	20
3.4.2 Kualitas Pelayanan	21
3.4.3 Citra Destinasi	22
3.5 Jenis dan Sumber Data	28
3.5.1 Jenis Data	28
3.5.2 Sumber Data.....	28
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel.....	29
3.6.1 Populasi.....	29
3.6.2 Sampel	29
3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel	30
3.7 Pengumpulan Data	31
3.8 Analisis Data	33
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	33
3.8.2 Uji Validitas	34
3.8.3 Uji Reliabilitas	35
3.8.4 Uji Korelasi Sederhana.....	36
3.8.5 Uji Linearitas	37
3.8.6 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.8.7 Uji Regresi Linear Berganda	39
3.8.8 Uji Koefisien Determinasi	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	44
4.1.1 Lokasi Penelitian.....	45
4.1.2 Sejarah Lokasi Penelitian	46
4.1.3 Bidang Usaha.....	47
4.1.4 Struktur Organisasi	49
4.2 Penyajian Hasil – Hasil Penelitian	57
4.2.1 Penyajian Data.....	57
4.2.2 Dampak Kualitas Pelayanan dan Citra Destinasi Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Kelan	89
4.2.3 Dampak Kualitas Pelayanan dan Citra Destinasi Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Kelan	98
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	104
5.1 Simpulan	104
5.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN.....	110

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tabel Kuesioner Penelitian	23
Tabel 3.2	Nilai Interval	34
Tabel 3.3	Tabel Kekuatan Korelasi.....	36
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	57
Tabel 4.2	Karakteristik Informan.....	60
Tabel 4.3	Tabel Deskripsi Skor Variabel Kualitas Pelayanan.....	62
Tabel 4.4	Tabel Deskripsi Skor Variabel Citra Destinasi.....	65
Tabel 4.5	Tabel Deskripsi Skor Variabel Kepuasan Pengunjung.....	68
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen	71
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.8	Tabel Uji Korelasi Sederhana.....	75
Tabel 4.9	Tabel Uji Korelasi Berganda	76
Tabel 4.10	Tabel Uji Linearitas Sederhana X1	77
Tabel 4.11	Tabel Uji Linearitas Sederhana X2	78
Tabel 4.12	Tabel Uji Normalitas	79
Tabel 4.13	Tabel Uji Heteroskedastisitas	80
Tabel 4.14	Tabel Uji Multikolinearitas	82
Tabel 4.15	Tabel Uji f	83
Tabel 4.16	Tabel Uji t.....	84
Tabel 4.17	Tabel Uji Koefisien Determinasi.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Pantai Kelan	44
Gambar 4.2	Peta Lokasi Pantai Kelan	46
Gambar 4.3	Kazuna Caffé	48
Gambar 4.4	Atraksi Naik Unta	48
Gambar 4.5	Struktur Organisasi POKDARWIS Kelan	49
Gambar 4.6	Loket Masuk.....	92
Gambar 4.7	Toilet	93
Gambar 4.8	Area Parkir	94
Gambar 4.9	Akses Jalan.....	95
Gambar 4.10	Area Pantai.....	96



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian	110
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	111
Lampiran 3	Pertanyaan Wawancara.....	115
Lampiran 4	Kriteria Responden.....	118
Lampiran 5	Karakteristik Responden	118
Lampiran 6	Data Skor Variabel.....	121
Lampiran 7	Uji Validitas Instrumen.....	123
Lampiran 8	Uji Reliabilitas Instrumen.....	124
Lampiran 9	Hasil Uji Olah Data dengan SPSS <i>Statistic 25</i>	124
Lampiran 10	Foto Hasil Wawancara dan Observasi	128



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan bagian strategis untuk mengembangkan ekonomi suatu daerah terutama di kawasan pesisir seperti Pantai Kelan Bali. Pertumbuhan ini didorong oleh aktivitas pariwisata dan konsumsi masyarakat. Pada segi peningkatan kunjungan dan kepuasan pengunjung kualitas pelayanan dan citra destinasi menjadi tolak ukur yang sangat menentukan. Pelayanan yang ramah dan fasilitas yang memadai akan membentuk pengalaman positif sedangkan citra destinasi yang kuat mampu membangun persepsi awal dan daya tarik emosional terhadap suatu lokasi (Sinatrya *et al.*, 2022). Sebagai destinasi wisata terpopuler yang ada di Indonesia, Bali terkenal di seluruh dunia dan telah meraih penghargaan sebagai destinasi terbaik. Pada tahun 2020 Tripadvisor menempatkan Bali di peringkat keempat dari 25 destinasi wisata terbaik di dunia.

Pantai Kelan merupakan destinasi pantai yang terkenal di Bali. Desa Adat Kelan yaitu oleh Kelompok Sadar Wisata yang disingkat menjadi (Pokdarwis) dan bertanggung jawab langsung dalam mengelola Pantai Kelan yang dibangun pada 9 Oktober 2020 (Prayogi, Putu *et al.*, 2022). Akan karena Pantai Kelan merupakan destinasi wisata yang relatif baru dan perlu perhatian ekstra untuk berkembang, terutama dalam hal meningkatkan kepuasan pengunjung.

Kepuasan merupakan suatu hal yang dapat dinilai sebagai tolak ukur kualitas suatu destinasi wisata berdasarkan apa yang diperoleh oleh seseorang ketika berkunjung. Kepuasan pelanggan ibarat cermin yang menunjukkan apakah pengalaman yang dirasakan selaras dengan harapan awal mereka terhadap kinerja suatu layanan atau produk. (Fillayata & Mukaram 2020) . Berdasarkan pengamatan peneliti saat berkunjung ke pantai kelan terdapat masalah yang terjadi di destinasi tersebut yaitu kurangnya fasilitas pendukung seperti kamar mandi atau tempat ganti yang memadai dan kurangnya layanan kebersihan seperti di sekitar pantai yaitu lambatnya pembersihan sampah yang ditinggalkan pengunjung sehingga mengurangi kenyamanan dan persepsi layanan yang baik yang berdampak nyata terhadap pengunjung merasa kurang puas untuk berwisata disana. Kualitas pelayanan yang buruk ini mengurangi persepsi positif terhadap layanan yang diberikan, sehingga banyak pengunjung merasa kurang puas dan enggan untuk berkunjung kembali.

Kualitas pelayanan mencerminkan pengalaman nyata yang dirasakan langsung oleh pengunjung selama berinteraksi dengan penyedia layanan. dalam bentuk penilaian baik ataupun buruk sebagai bentuk respon secara tidak langsung (Andriany & Arda, 2019). Apa yang diterima dan dirasakan konsumen selama proses layanan menjadi cerminan utama dari mutu pelayanan yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. (Adriyan *et al.*, 2020). Selanjutnya peneliti menemukan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung pantai kelan. Masalah yang ditemukan adalah kurangnya fasilitas pendukung serta lambannya layanan kebersihan dapat berdampak negatif terhadap citra Pantai Kelan.

Citra yang buruk ini secara langsung dapat berdampak nyata pada tingkat kepuasan wisatawan. Citra destinasi juga berpengaruh sangat penting meningkatkan kepuasan pengunjung.

Citra destinasi merupakan pandangan pribadi yang terbentuk akibat adanya pengaruh oleh elemen-elemen yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan pengunjung. Citra destinasi akan terlihat dari persepsi individu yang dipengaruhi oleh informasi promosi, media serta banyak faktor lain (Setyorini & Sugiharto, 2021). Berikutnya peneliti meyakini bahwa salah satu unsur krusial yang berperan dalam memperkuat citra suatu destinasi adalah profesionalisme staf. Akan tetapi fakta yang didapat di lapangan Pantai Kelan masih kurang mendapat perhatian dalam pemberdayaan staff. Masih dapat dilihat dari antrian yang masih panjang di area tiket masuk serta tidak kondusifnya layanan area parkir. Kondisi ini tentu akan berdampak nyata pada citra destinasi pantai kelan. Ketika harapan pengunjung tidak terpenuhi terkait kebersihan dan pemberdayaan staf yang ada, motivasi mereka untuk kembali berkunjung akan berkurang dan pada akhirnya akan berdampak pada kepuasan para wisatawan yang berkunjung.

Permasalahan utama yang dihadapi Pantai Kelan adalah rendahnya kepuasan pengunjung yang disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan, hal ini disebabkan minimnya fasilitas pendukung, serta buruknya citra destinasi akibat buruknya pengelolaan kebersihan dan pemberdayaan staff. Meskipun memiliki daya tarik unik seperti pemandangan *sunset* dan kesempatan melihat pesawat *landing* dan *take-off*, jika masalah - masalah yang telah dijelaskan tidak segera diatasi maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Hal ini berdampak nyata pada citra negatif destinasi dan mengurangi motivasi pengunjung untuk datang kembali. Apabila kondisi ini dibiarkan, maka akan berpengaruh pada keberlanjutan Pantai Kelan sebagai destinasi wisata yang kompetitif di Bali.

Berdasarkan hal tersebut kualitas pelayanan dan citra destinasi turut menentukan dalam memperbaiki kepuasan pengunjung. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk membuktikan pengaruh keduanya serta mendorong perbaikan fasilitas, kebersihan, dan citra destinasi guna memulihkan citra Pantai Kelan dan menarik lebih banyak pengunjung.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat ditentukan sebagai berikut.:

1. Apakah kualitas pelayanan dan citra destinasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Kelan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan citra destinasi secara parsial terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Kelan?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari uraian latar belakang yang telah disampaikan, tujuan penelitian dalam penelitian ini dapat ditentukan sebagai berikut.:

1. Untuk menjelaskan apakah kualitas pelayanan dan citra destinasi berkunjung secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Kelan.

2. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan citra destinasi secara parsial terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Kelan.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian yang sudah dijabarkan, Melalui studi ini diharapkan dapat menghadirkan nilai guna secara teori dan penerapan praktis sebagaimana uraian di bawah ini:

1.4.1 Teoritis

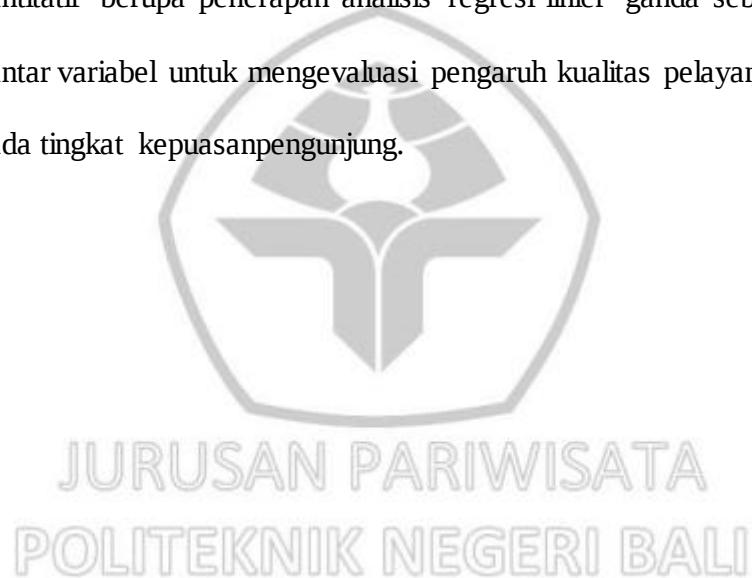
Temuan dalam studi ini diharapkan bisa menjadi landasan empiris untuk penelitian selanjutnya dan mampu mendorong pengembangan ilmu manajemen pengelolaan daya tarik wisata wisata yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, citra destinasi serta motivasi berkunjung terhadap kepuasan pengunjung.

1.4.2 Praktis

Temuan dalam penelitian ini tentunya dapat dimanfaatkan sebagai rujukan ilmiah, dasar pertimbangan yang netral, serta saran yang membangun bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam merumuskan kebijakan dan melaksanakan program terkait. Khususnya bagi desa yang mengelola daya tarik wisata, hasil studi ini dapat digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengunjung serta mengkaji kualitas pelayanan, citra destinasi dan motivasi berkunjung terhadap kepuasan pengunjung.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Fokus dari penelitian ini terletak pada dua variabel independen, yakni kualitas pelayanan dan citra destinasi, bersama satu variabel dependen yang menjadi titik analisis utama yakni kepuasan atau kunjungan wisatawan di Pantai Kelan, Bali. Lokasi penelitian berada di Pantai Kelan, Kabupaten Badung, Bali, yang dipilih keberadaan potensi wisata yang didukung oleh keunikan daya tarik yang mampu menggugah ketertarikan pengunjung. Penelitian ini dilaksanakan menggunakan metode kuantitatif berupa penerapan analisis regresi linier ganda sebagai alat uji hubungan antar variabel untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan dan citra destinasi pada tingkat kepuasan pengunjung.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Sebagai bagian akhir dari pembahasan sebelumnya, bagian ini menyampaikan simpulan dari hasil- hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Kelan. Setelah membahas rumusan masalah pada sub bab yang telah dijabarkan dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan citra destinasi sama-sama memberikan pengaruh yang positif signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Pantai Kelan. Pengunjung cenderung merasa lebih puas ketika mendapatkan pelayanan yang baik seperti keramahan, ketanggapan, dan profesionalisme staf serta ketika lingkungan pantai memberikan kesan positif melalui kebersihan, kenyamanan, dan daya tarik visual yang terjaga. Melihat hal tersebut, pengelola pantai perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus menjaga dan memperkuat citra Pantai Kelan. Peneliti juga menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan benar-benar berdampak positif signifikan pada kepuasan pengunjung. Ketika standar pelayanan dijaga dan terus ditingkatkan, pengunjung pun memiliki kesan positif terhadap destinasi tersebut. Pada variabel citra destinasi dapat diambil kesimpulan bahwa citra destinasi berpengaruh positif signifikan dan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung di Pantai Kelan. Persepsi positif terhadap keunikan dan daya tarik pantai ini turut memengaruhi pengalaman wisata yang menyenangkan bagi pengunjung.

Oleh sebab itu, menjaga dan mengembangkan citra destinasi menjadi hal yang penting agar kepuasan pengunjung terus terjaga dan meningkat.

5.2 Saran

Penelitian ini tentunya memberikan saran terhadap pengelola agar tetap mempertahankan fasilitas yang telah dikembangkan dan mengevaluasi faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung dalam segi kualitas pelayanan dan citra destinasi serta faktor lain yang dapat mendukung peningkatan kepuasan pengunjung. Penambahan toilet, perbaikan akses jalan dan perbaikan loket masuk menjadi bagian penting dalam perbaikan kualitas pelayanan dan citra destinasi. Pengelola juga perlu memperhatikan terkait kebersihan pantai seperti sampah yang ditinggalkan pengunjung maupun sampah kiriman yang berakibat pada kenyamanan pengunjung. Sosial media juga menjadi pertimbangan penting untuk ditingkatkan agar citra destinasi dapat diciptakan sebagai upaya menarik minat berkunjung. Penelitian ini masih kurang dalam segi kesempurnaan. Oleh karena itu peneliti memberikan saran bagaimana penelitian tentang dampak kualitas pelayanan dan citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung tidak berhenti pada penelitian ini. Tentunya bagian yang mempengaruhi kepuasan pengunjung dalam penelitian ini dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan citra destinasi yang memiliki nilai lebih besar dan terdapat hal lain yang juga mempengaruhi kepuasan pengunjung seperti promosi, daya tarik, motivasi berkunjung dan atraksi wisata. Peneliti menyarankan untuk penelitian yang akan datang agar menggunakan responden yang lebih variatif seperti menggunakan responden gen z dengan menggunakan analisis yang tetap relevan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriyan, N. (2020). Dampak Program Corporate Social Responsibility Terhadap Peningkatan Kualitas Kehidupan Sosial Ekonomi Di Desa. *Studi Pustaka*, 9(3). <https://doi.org/10.52423/welvaart.v5i1.10>
- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. L. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13–24. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>
- Al Hakim, R., Mustika, I., & Yuliani, W. (2021). Validitas Dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 263. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7249>
- Andriany, D., & Arda, M. (2019). Pengaruh Media Sosial Terhadap Impulse Buying Pada Generasi Millennial. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 6681(2), 428–433. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i2.65>
- Anwar, K. (2023). Analisis Pengaruh Pendidikan dan Gini Rasio terhadap Tingkat Pengangguran di Kalimantan Selatan. *Jurnal Humaniora Dan Ilmu Pendidikan*, 3(1), 9–18. <https://doi.org/10.35912/jahidik.v3i1.1993>
- Ariska, D. (2020). *PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada PT . Lion Air Group)*.
- Butnaru, G. I., Miller, A., Nita, V., & Stefanica, M. (2018). A new approach on the quality evaluation of tourist services. *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 31(1), 1418–1436. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2018.1477611>
- Cozby, P., & Bates, S. (2011). Methods in behavioral research. In *Behaviour Research and Therapy* (Vol. 17, Issue 5). [https://doi.org/10.1016/0005-7967\(79\)90091-3](https://doi.org/10.1016/0005-7967(79)90091-3)
- Daffa, K. Van, & Ratnasari, I. (2022). Pengaruh Citra Destinasi dan Promosi Terhadap Kepuasan Wisatawan di Puncak Sempur Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(1), 362–372. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5847407>
- Fatimah, S. (2019). Analisis Pengaruh Citra Destinasi Dan Lokasi Terhadap Minat Berkunjung Kembali. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 17(2), 28–41. <https://doi.org/10.33489/mibj.v17i2.207>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS23* (8th ed.). Badan Penerbit Diponegoro.

- Hanny, H., & Krisyana, K. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada kafe di kota Batam. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 1115–1129. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.703>
- Haryono, E., Slamet, M., & Septian, D. (2023). Statistika SPSS 28. *PT Elexmedia Komputindo. Jakarta.*, 1–23.
- Ichsan, R. N., & Nasution, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kurnia Aneka Gemilang Tanjung Morawa. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3), 1281–1288. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.629>
- Indriastuty, N., Eko Saputro, W., & Sukimin, S. (2020). ANALISIS DAYA TARIK WISATA, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG ULANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal GeoEkonomi*, 11(1), 56–73. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v11i1.108>
- Ishtiaq, M. (2019). Book Review Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage. *English Language Teaching*, 12(5), 40. <https://doi.org/10.5539/elt.v12n5p40>
- Lee, W., & Jeong, C. (2018). Effect of Pro-Environmental Destination Image and Leisure Sports Mania on Motivation and Pro-Environmental Behavior of Visitors to Korea's National Park. *Jurnal of Destination Marketing and Managemet*.
- Lupiyoadi. (2014). *KUALITAS PELAYANAN*. 12(2004), 6–25.
- Mappasere, S. A., & Suyuti, N. (2019). Pengertian penelitian pendekatan kualitatif. *Metode Penelitian Sosial*, 33.
- Maulana, R., & Saputri, M. E. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN STRATEGI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MIE GACOAN KARAWANG. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 13(1), 304. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v13i1.997>
- Mekel, V. R., Moniharapon, S., & Tampenawas, J. L. . (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Transportasi Gojek Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(1), 1285–1294.
- Muzaki, M., Martini, Putu, Nyoman, N., Susbiyani, A., & Qomariyah, N. (2023). Pengaruh Kualitas dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. *Ekonomi*, 19(2), 247–267.

- Nyoman, N., Wahyuni, S. I., Agung, A. A. P., Putu, N., & Abstrak, N. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bauran Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Ufo Elektronik Cokroaminoto Denpasar. *Values*, 1(1), 66–75. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/value/article/view/580>
- Olawuyi, O. S., & Kleynhans, C. (2025). A Bibliometric Analysis of Service Quality in the Hospitality Industry (2014–2024). *Administrative Sciences*, 15(6), 215. <https://doi.org/10.3390/admsci15060215>
- Prayogi, Putu, A., Kartimin, Wayan, I., & Wartana, Hedy, Made, I. (2022). Penerapan Konsep Green Tourism Dalam Pengembangan Pantai Kelan Tuban Sebagai Daya Tarik Wisata Berkelanjutan Di Kabupaten Badung. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 2(2), 101–109. <https://doi.org/10.51713/jotis.v2i2.80>
- Purnama, R., & Hidayah, Ayuning, A. (2019). *LOYALITAS PELANGGAN*. 14(2), 187–203.
- Republik Indonesia. (2009). UU NO. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata. In *Undang Undang ,UU no 10* (Vol. 2, Issue 5, p. 255). <https://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/undang-undang-nomor-10-tahun-2009-tentang-kepariwisataan.pdf>
- Rokhani, R. A., & Purnami, A. S. (2021). Manajemen Mutu Pelayanan Pendidikan di Sekolah Kejuruan. *Media Manajemen Pendidikan*, 4(1), 69–80. <https://doi.org/10.30738/mmp.v4i1.8563>
- Safari, A., & Riyanti, A. (2023). Strategi Pengembangan Daya Tarik Wisata dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan di Curug Aseupan Parongpong. *Tourism Scientific Journal*, 8(2), 246–265. <https://doi.org/10.32659/tsj.v8i2.248>
- Setyanto, I. (2019). Pengaruh Komponen Destinasi Wisata (4A) terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Gemah Tulungagung. In *Jurnal Administrasi Bisnis* (Vol. 72, Issue 1, pp. 157–167). <http://administrasibisnis.studentjournal.lub.ac.id/index.php/jab/article/view/2850>
- Setyorini, & Riyanto. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif dengan Pendekatan SmartPLS 4.0*. CV Budi Utama.
- Sihombing, A. O., & Bangun, R. H. (2019). Analisis Korelasi Sektor Pertanian Terhadap Tingkat Kemiskinan di Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Agrica*, 12(1), 17. <https://doi.org/10.31289/agrica.v12i1.2220>
- Sinatrya, B. Y., Ermawati, D., Ulfa, D. C., Dzikirullah, A., Haq, A. S., & Wulandari, F. (2022). Peran Citra Destinasi Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Halal Friendly Destination. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2672. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.5421>

- Sugiyanto, E. K., & Kurniasari, F. (2020). DIMENSI KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112–125. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v3i2.5372>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. https://digilib.itbwigalumajang.ac.id/index.php?p=show_detail&id=236
- Sulastri, L., & Uriawan, W. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Dan Efikasi Diri Terhadap Kinerja Pegawai Di Era Industri 4.0. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(1), 43–49. <https://doi.org/10.15575/jim.v1i1.8288>
- Tengan, C., Maayir, G., Sakyi, R., & Kuusogre, A. (2023). Dimensions of Visitor Satisfaction at Attractions: A Study of Kakun National Park, Ghana. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*.
- Waluyo, Yuli, Eko, S., Huda, K., & Fitriyani, Afifah, Z. (2022). Pengaruh Destination Image dan Harga Terhadap Revisit Intention dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Mediasi di Joglo Park. *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 10(3), 833–852. <https://doi.org/10.47668/pkwu.v10i3.445>
- Wang, Z., Udomwong, P., Fu, J., & Onpium, P. (2023). Destination image: A review from 2012 to 2023. *Cogent Social Sciences*, 9(1), 1–22. <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2240569>
- Yang, Y. (2018). Understanding Tourist Attraction Cooperation: An application of network analysis to the case of Shanghai, China. *Journal of Destination Marketing and Management*.
- Zeng, L., & Yi Man Li, R. (2021). Tourist Satisfaction, Willingness to Revisit and Recommend, and Mountain Kangyang Tourism Spots Sustainability: A Structural Equation Modelling Approach. *Sustainability*, 13(19), 10620. <https://doi.org/10.3390/su131910620>