

**PENGARUH TIC (*TOURISM INFORMATION CENTER*) DAN SARANA
PRASARANA WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI
KOTA PASURUAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Disusun oleh :

SITI ATIKA WIJAYANTI

NPM. 2061201002929



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Siti Atika Wijayanti
Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) : 2061201002929
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Tourism Information Center* dan
Sarana Prasarana Wisata terhadap kepuasan
Wisatawan di Kota Pasuruan

Pasuruan, 24/ 01 / 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I



Eva Mufidah, S.AB., MM

Dosen Pembimbing II



M. Tahajjudi Ghifary, S.AB, M.PSDM

Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada tanggal

TIM PENGUJI :

1. Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M

1. Ketua

2. Eva Mufidah, S. AB., MM

2. Sekretaris

3. M. Tahajjudi Ghifary, S.AB, M.PSDM

3. Anggota

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan Fakultas Ekonomi



Dekan Ratna Pudyaningsih, MM.

PERSYARATAN ORISINILTAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Atika Wijayanti

NPM : 2061201002929

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh *Tourism Information Center* (TIC) dan Sarana Prasarana Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan Kota Pasuruan” merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi hasil penelitian orang lain.

Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil dipublikasi atau plagiasi dari hasil penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh tim penguji.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pasuruan, 24 Januari 2024



Siti Atika Wijayanti

SURAT KETERANGAN PENELITIAN



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN
FAKULTAS EKONOMI
TERAKREDITASI "B"

Keputusan BAN-PT No.2357/SK/BAN-PT/Aked/S/VII/2019
Jalan Ir. H. Juanda No. 68 Telp. (0343) 5611087 Fax. 420926 PASURUAN-67128

Hasil kegiatan penelitian di kantor TIC kota pasuruan beserta kegiatan wawancara dan observasi angket mendapatkan hasil :

Tourism Information Center (TIC) di Kota Pasuruan sendiri diresmikan pada tanggal 8 Februari 2023 saat memperingati Hari Jadi Kota Pasuruan. Yang bertugas mempromosikan pusat informasi wisata sektor kuliner sejarah religi dan UMKM. Untuk saat ini lebih focus di wisata religi. Pemandu wisata Tourism Information Center (TIC) Kota Pasuruan berada di bawah pengelolaan Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga berperan sebagai media informasi dan media promosi pariwisata bagi setiap pengunjung atau wisatawan. Untuk promosi TIC sendiri melalui media sosial Instagram @tic_kotapasuruan dan tiktok @tickotapasuruan. (Meylissa selaku staff TIC Pasuruan.Komunikasi Pribadi.2023).

Berdasarkan pada tabel 11 tentang "Frekuensi Jawaban Variabel Tourism Information Center" menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap *Tourism Information Center* dengan rata-rata sebesar 23,05. Hal ini menunjukkan bahwa adanya interpretasi penilaian yang baik terhadap *Tourism Information Center*.

Berdasarkan pada informasi di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai total rata-rata variabel *Tourism Information Center* (X1) sebesar 233,5 dan termasuk dalam kategori baik. Hal ini dikarenakan pernyataan yang diajukan kepada responden mendapatkan respon sangat setuju dan setuju dari responden. Artinya dengan adanya *Tourism Information Center* yang mendukung untuk kegiatan pariwisata yang ada di Kota Pasuruan tidak hanya untuk wisatawan luar kota tetapi juga berlaku bagi wisatawan di dalam kota.

Penyusun

Siti Atika Wijayanti
NPM.2061201002929

Pasuruan, 16 Januari 2024
Mengetahui,
Koordinator TIC

Reni Dwi Kusyandani., S.Ak
NIP. 19740604 201001 2 002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Siti Atika Wijayanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002929

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tanggal Lahir : Pasuruan, 31 Desember 2001

Alamat : Jl. Sunan Ampel Gg.3 No.31 RT.2 RW.6,
Kelurahan Petamanan, Kecamatan Panggungrejo,
Kota Pasuruan

Nama Orang Tua (Ayah) : Mochamad Cholison

Nama Orang Tua (Ibu) : Yuni Tri Wiyanti

Riwayat Pendidikan :

- SDN Petamanan Pasuruan (lulus 2014)
- SMP Negeri 1 Pasuruan (lulus 2017)
- SMK Negeri 1 Pasuruan (lulus 2020)
- Terdaftar sebagai Mahasiswi Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Pasuruan tahun 2020

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puja dan puji syukur kehadiran Allah Swt yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga tugas skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar serta tepat sesuai dengan waktu yang direncanakan. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Pada skripsi ini penulis mengangkat judul “PENGARUH TIC (*TOURISM INFORMATION CENTER*) DAN SARANA PRASARANA WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN KOTA PASURUAN”

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna sehingga penulis mendapatkan bimbingan, arahan dan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Sulistyawati, M.P. selaku Rektor dari Universitas Merdeka Pasuruan
2. Ibu Dra. A. Pudyaningsih, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan
3. Ibu Eva Mufidah, S. AB., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan sekaligus selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan arahan yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Bapak M. Tahajjudi Ghifary, S. AB., M.PSDM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan arahan yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan dan masukan sehingga skripsi ini bisa menjadi lebih baik lagi.
6. Seluruh dosen dan segenap staff administrasi di Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan memberikan ilmu bermanfaat bagi penulis.
7. Keluarga tercinta (ayah, ibu, dan adik-adik) yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, semangat serta doa yang tiada hentinya dipanjatkan selama ini demi kelancaran proses skripsi penulis.
8. Kakak Tertua yang sangat membantu saya dalam pengerjaan penelitian ini dan menemani dalam pengurusan surat izin. Serta dukungan Kakak tertua dan Kak Da selaku sahabat saya.
9. Anggota Second Account yang juga menemani dalam penyebaran kuesioner penelitian ini, Mbak Adinda yang selalu bersedia menjawab segala pertanyaan saya serta teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat dan dukungan yang sangat berarti bagi penulis.

10. Diri sendiri yang telah berusaha keras dan berjuang sampai sejauh ini, yang mampu menghadapi segala permasalahan dan tidak menyerah untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini baik dalam Teknik penyajian maupun pembahasan serta keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.



Pasuruan, 24 Januari 2024

Siti Atika Wijayanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DRAFT SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
PERSYARATAN ORISINILITAS SKRIPSI	iv
SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAKSI	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. <i>Tourism Information Centre (TIC)</i>	7

B. Sarana Prasarana Wisata	10
C. Kepuasan Wisatawan	12
D. Penelitian Terdahulu	13
E. Kerangka Konsep Penelitian.....	20
F. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Definisi Operasional Variabel.....	23
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	30
C. Lokasi Penelitian.....	30
D. Populasi dan Sampel	30
E. Jenis dan Sumber Data	32
F. Teknik Pengumpulan Data.....	34
G. Teknik Pengelolaan Data	35
H. Instrumen Penelitian.....	36
I. Uji Instrumen Penelitian Kualitas Data.....	37
J. Uji Kualitas Data.....	37
K. Teknik Analisis Data.....	39
L. Pengujian Hipotesis.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Kota Pasuruan.....	43

B. Deskripsi Data Penelitian.....	46
C. Hasil Penelitian	62
BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
A. KESIMPULAN.....	83
B. SARAN	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Matrik Penelitian Terdahulu	14
Tabel 2 : Presentase Usia Responden	48
Tabel 3 : Presentase Asal Responden	49
Tabel 4 : Presentase Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 5 : Presentase Transportasi Responden	51
Tabel 6 : Presentase Jumlah Berkunjung Responden	51
Tabel 7 : Presentase Lama Berkunjung Responden	52
Tabel 8 : Presentase Tujuan Berkunjung Responden	53
Tabel 9 : Perhitungan Range Skor Jawaban Responden.....	54
Tabel 10 : Frekuensi Jawaban Variabel <i>Tourism Information Center</i>	55
Tabel 11 : Frekuensi Jawaban Variabel Sarana Prasarana Wisata.....	59
Tabel 12 : Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Wisatawan.....	61
Tabel 13 : Hasil Uji Validitas	63
Tabel 14 : Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 15 : Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 16 : Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 17 : Hasil Uji Analisis Korelasi	71
Tabel 18 : Hasil Uji Linear Berganda	72
Tabel 19 : Hasil Uji F	74
Tabel 20 : Hasil Uji T	75

Tabel 21 : Hasil Koefisien Determinan.....	76
--	----



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Kerangka Konseptual	21
Gambar 2 : Hasil Uji Normalitas P-Plot	67
Gambar 3 : Hasil Uji Heterokesdastisitas	68



**PENGARUH TIC (*TOURISM INFORMATION CENTER*) DAN SARANA
PRASARANA WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI
KOTA PASURUAN**

Siti Atika Wijayanti¹, Eva Mufidah², M. Tahajjudi Ghifary³

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

²Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email : atika12.aw@gmail.com¹, evamufidah@unmerpas.ac.id²,

ghifary.one@gmail.com³

ABSTRAKSI

Kepuasan wisatawan atau kepuasan pengunjung merupakan tingkat kepuasan pengunjung mendapatkan apa yang sebanding dengan yang mereka bayar yang artinya wisatawan yang puas dengan apa yang mereka dapatkan dapat merekomendasikan atau mengunjungi tempat wisata tersebut lagi. Semakin pesatnya perkembangan industri pariwisata mengakibatkan proses mendatangkan wisatawan bukan lagi hal yang mudah karena pengelola destinasi wisata dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat. Semakin banyak penawaran destinasi wisata menjadikan banyak pilihan destinasi bagi para wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *tourism information center* dan sarana prasarana wisata terhadap kepuasan wisatawan di Kota Pasuruan. Jenis penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasinya adalah wisatawan di Kota Pasuruan. Pengambilan sampel menggunakan simple random sampling dengan metode hair. Hasil penelitian diperoleh bahwa : 1) *Tourism Information Center* dan Sarana Prasarana Wisata secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kota Pasuruan dengan nilai $F_{hitung} 39,876 > F_{tabel} 3,16$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. 2) *Tourism Information Center* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kota Pasuruan dengan nilai $t_{hitung} 2,470 > t_{tabel} 2,004$ dan signifikansi t_{hitung} sebesar $0,017 < taraf\ signifikansi\ 0,05$. 3) Sarana Prasarana Wisata secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kota Pasuruan dengan nilai $t_{hitung} 5,179 > t_{tabel} 2,004$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < taraf\ signifikansi\ 0,05$.

Kata kunci: *tourism information center*, sarana prasarana wisata, kepuasan wisatawan