

**PENGARUH EFEKTIVITAS MEDIA SOSIAL, HARGA TIKET DAN
FASILITAS PELAYANAN WISATAWAN TERHADAP KEPUTUSAN
BERKUNJUNG KE TAMAN NASIONAL KELIMUTU**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Flores**



OLEH

ORINAVA STEMIM

2019410219

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS FLORES**

ENDE

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : ORINAVA STEMIM

Nim : 2019410219

**Judul : PENGARUH EFEKTIVITAS MEDIA SOSIAL, HARGA
TIKET DAN FASILITAS PELAYANAN WISATAWAN
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KE TAMAN
NASIONAL KELIMUTU**

Ende, 28 Februari 2024

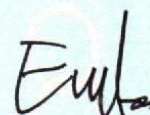
Telah diuji dan di pertahankan di depan Dewan penguji Program Study
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores

Pembimbing I



Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos.,MM
NIDN : 0814058001

Pembimbing II



Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814109101

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores



LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 28 Februari 2024

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi




Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc.
NIDN. 0826097401

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814109101

Dewan Penguji:

- | | |
|---|---------|
| 1. <u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc.</u>
NIDN. 0826097401 | 1. |
| 2. <u>Santy Permata Sari, S.AB.,MM</u>
NIDN. 0829069001 | 2. |
| 3. <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS., MM</u>
NIDN. 0831108301 | 3. |
| 4. <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u>
NIDN. 0814109101 | 4. |
| 5. <u>Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos.,MM</u>
NIDN : 0814058001 | 5. |
- 



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **“Pengaruh Efektivitas Media Sosial, Harga Tiket Dan Fasilitas Pelayanan Wisatawan Terhadap Keputusan Berkunjung Ke Taman Nasional Kelimutu”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 28 Februari 2024 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 28 Februari 2024
Yang Memberi Pernyataan



Orinava Stemim
2019410219

MOTTO

*“ Apabila bertambah banyak pikiran dalam
batinku, penghiburan-Mu menyenangkan jiwaku.*

“

(Mazmur 94 : 19)

PERSEMBAHAN

Dengan hati penuh syukur dan berterima kasih kupersembahkan karya tulis ini untuk:

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Kedua orang tuaku yang sangat hebat : Bapak Kasmirus Lima dan Mama Yuliana Arruan Mallawa yang sudah membesarkan, mendidik serta bekerja keras agar saya dapat memiliki gelar serjana
3. Suami tercinta Aginsuri yang selalu setia mendampingi dan mendengar setiap keluh kesah penulis
4. Anak-ku yang paling ganteng dan kusayangi Valverde Waso yang selalu menjadi alasan utama harus selalu kuat
5. Adik-adik-ku yang paling tercinta Galang, Avika dan Geby yang menjadi penghibur serta membantu dalam melancarkan skripsi ini
6. Ibu Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos.,MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan rela meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Kepala Balai Taman Nasional Kelimutu bersama staf yang telah meluangkan waktu dan datanya yang mendukung penyelesaian tugas akhir saya
8. Sahabat-sahabat tercetar kak pika, Enjel Biba, kak fancy, yang selalu mendukung, saling membantu dan selalu bersama dalam suka dan duka, teman Mira dan Nina yang sudah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini serta untuk kak Riki Redo dan kak Yanto Muga yang selalu menyemangati saya.

9. Teman-teman angkatan 2019

10. Terakhir Terimakasih untuk diri ini sudah mampu melewati begitu banyak tantangan dan permasalahan. selalu menjadi pribadi yang kuat serta selalu bersyukur atas apa yang dihadapi dan diterima sepanjang episode hidup ini.

KAMU BISA

KATA PENGANTAR

Dengan hati yang tulus penulis panjatkan Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul” **Pengaruh Efektivitas Media Sosial, Harga Tiket dan Fasilitas Pelayanan Wisatawan Terhadap Keputusan Berkunjung Ke Taman Nasional kelimutu**” dalam rangka memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Flores.

Dalam upaya menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak lain secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat mengatasi kendala atau hambatan yang dihadapi. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
3. Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku ketua program studi dan semua staf dosen program studi Manajemen.
4. Ibu Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos.,MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan rela meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepala Balai Taman Nasional Kelimutu yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.

6. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
7. Semua Pihak yang telah membantu saya dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

Menyadari akan segala kekurangan yang penulis miliki maka segala bentuk kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan guna melengkapi penulisan ini.

Ende, Februari 2024

Penulis

ABSTRAK

ORINAVA STEMIM : Pengaruh Efektivitas Media Sosial, Harga Tiket Dan Fasilitas Pelayanan Wisatawan Terhadap Keputusan Berkunjung Ke Taman Nasional Kelimutu Kabupaten Ende. Skripsi, Ende: Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores, 2024. Pembimbing (I) Dr. Avinita Rachmawati, S.Sos.,MM, Pembimbing (II) Maria Endang Jamu, SE.,MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh efektivitas media sosial, harga tiket dan fasilitas pelayanan wisatawan terhadap keputusan berkunjung ke taman nasional kelimutu. Populasi yang diambil dari penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke taman nasional kelimutu, dengan jumlah sampel sebanyak 100 Orang. Metode pengambilan sampel menggunakan *probability sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Efektivitas media sosial berpengaruh terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke objek wisata Taman nasional kelimutu, hal ini dibuktikan dengan dengan nilai beta (β) sebesar 0,673 (2) Harga tiket berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan berkunjung wisatawan ke objek wisata Taman Nasional Kelimutu, hal ini di buktikan dengan dengan nilai beta (β) sebesar 0,563 (3) Fasilitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung ke objek wisata Taman nasional kelimutu hal ini dibuktikan dengan dengan nilai beta (β) sebesar 0,478 (4) efektivitas media sosial, harga tiket, dan fasilitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan berkunjung ke Taman Nasional Kelimutu hasil uji r^2 sebesar 502

Kata Kunci : *Efektivitas Media Sosial, Harga Tiket, Fasilitas Pelayanan*

ABSTRACT

ORINAVA STEMIM: The Influence of Social Media Effectiveness, Ticket Prices and Tourist Service Facilities on the Decision to Visit Kelimutu National Park, Ende Regency. Thesis, Ende: Management Study Program, Faculty of Economics, Flores University, 2024. Supervisor (I) Dr. Avinita Rachmawati, S.Sos., MM, Supervisor (II) Maria Endang Jamu, SE., MM

This research aims to determine the influence of the effectiveness of social media, ticket prices and tourist service facilities on the decision to visit the Kelimutu National Park. The population taken from this research were tourists who visited Kelimutu National Park, with a sample size of 100 people. The sampling method uses probability sampling. Data collection techniques use questionnaires and documentation.

The results of this research show that: (1) (1) The effectiveness of social media affects the decision to visit tourists to Kelimutu National Park attractions, this is evidenced by a beta value (β) of 0.673 (2) Ticket prices have a significant effect on the decision to visit tourists to Kelimutu National Park attractions, this is evidenced by a beta value (β) of 0.563 (3) Service facilities have a significant influence on the decision to visit Kelimutu National Park attractions, this is evidenced by a beta value (β) of 0.478 (4) the effectiveness of social media, ticket prices, and service facilities simultaneously affect the decision to visit Kelimutu National Park R2 test results of 502

Keywords: Effectiveness of Social Media, Ticket Prices, Service Facilities

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1. Manajemen Pemasaran	9
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	9

2.1.1.2 Bauran Pemasaran.....	9
2.1.2 Media Sosial.....	11
2.1.2.1 Pengertian Media Sosial.....	11
2.1.2.2 Karakteristik Media Sosial.....	12
2.1.2.3 Indikator Media Sosial.....	14
2.1.3 Harga.....	15
2.1.3.1 Pengertian Harga.....	15
2.1.3.2 Indikator Harga.....	17
2.1.4 Fasilitas Pelayanan.....	17
2.1.4.1 Pengertian Fasilitas Pelayanan.....	17
2.1.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Fasilitas Pelayanan.....	18
2.1.4.3 Indikator Fasilitas Pelayanan.....	19
2.1.5 Keputusan Berkunjung.....	20
2.1.5.1 Pengertian Keputusan Berkunjung.....	20
2.1.5.2 Indikator Keputusan Berkunjung.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	26
2.3.1 Efektivitas Media Sosial (X1) dan Keputusan Berkunjung (Y).....	26
2.3.2 Harga Tiket (X2) dan Keputusan Berkunjung (Y).....	27
2.3.3 Fasilitas Pelayanan (X3) dan Keputusan Berkunjung (Y).....	28
2.3.4 Pengaruh Efektivitas Media Sosial (X1), Harga Tiket (X2) dan Fasilitas pelayanan(X3) dan Keputusan Berkunjung (Y).....	29
2.4 Kerangka Berpikir.....	29

BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Lokasi Penelitian.....	31
3.3 Populasi dan Sampel	31
3.3.1 Populasi	31
3.3.2 Sampel.....	32
3.4 Jenis dan Sumber Data	33
3.4.1 Jenis Data	33
3.4.2 Sumber Data.....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6 Instrumen Penelitian	35
3.7 Defenisi Operasional Variabel	36
3.8 Teknik Analisis Data.....	38
3.8.1 Uji Validitas	38
3.8.2 Uji Reabilitas.....	39
3.9 Uji Asumsi Klasik	40
3.9.1. Uji Normalitas	40
3.9.2. Uji Multikolonieritas	40
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas	41
3.10. Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
3.10.1. Koefisien Determinasi.....	43
3.10.2. Uji Kelayakan Model (Uji F)	43
3.10.3. Uji Hipotesis Uji T	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Taman Objek Penelitian	45
4.2. Uji Instrumen Data	49
4.2.1. Uji Validitas.....	49
4.2.2. Uji Reliabilitas	52
4.2.3. Uji Asumsi Klasik	54
4.2.3.1. Uji Normalitas	54
4.2.3.2. Uji Multikolinearitas	55
4.2.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.3. Uji Hipotesis	57
4.3.1. Hipotesis Pertama	57
4.3.2. Hipotesis Kedua.....	59
4.3.3. Hipotesis Ketiga	60
4.3.4. Hipotesis Keempat.....	62
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
4.4.1. Pengaruh Efektifitas Media Sosial Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Domestik Ke Taman Nasional Kelimutu.....	64
4.4.2. Pengaruh Harga Tiket Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Domestik Ke Taman Nasional Kelimutu.....	66
4.4.3. Pengaruh Fasilitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Domestik Ke Taman Nasional Kelimutu.....	67

4.4.4. Pengaruh Efektifitas Media Sosial, Harga Tiket, dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Domestik Ke Taman Nasional Kelimutu	68
BAB V PENUTUP	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Wisatawan Yang Berkunjung Ke Taman Nasional Kelimutu tahun 2018 S/D 2022	2
Tabel 1.2 Berikut Ini Daftar Harga karcis Masuk Kawasan Taman Nasional Kelimutu Berdasarkan Peraturan Pemerintah No 12 Tahun 2014.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Bobot Nilai Setiap Pernyataan	36
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4.2 Usia Responden.....	47
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Glejser	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji f.....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	30
Diagram 4.1 Jenis Kelamin Responden	47
Diagram 4.2 Usia Respoden.....	48