

**PENGARUH DAYA TARIK, AKSESIBILITAS, FASILITAS
PENDUKUNG, DAN PELAYANAN TAMBAHAN TERHADAP
KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI
PADA WISATA DANAU KELIMUTU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

YOHANES PROTASIUS PANDO
2020410749

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : YOHANES PROTASIU PANDO
Nim : 2020410749
**Judul : PENGARUH DAYA TARIK, AKSESIBILITAS, FASILITAS
PENDUKUNG, DAN PELAYANAN TAMBAHAN
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI
PADA WISATA DANAU KELIMUTU**

Ende, 19 Agustus 2025

Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
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 dan Bisnis Universitas Flores




Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814109101

LEMBAR PENGESAHAN


Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:


Hari : Selasa

Tanggal : 19 Agustus 2025






Mengesahkan,
Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc
NIDN. 08 2609 7401


Maria Endang Jamu, SE., MM
NIDN. 08 1410 9101

Tim Penguji:

01	<u>Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc</u> NIDN. 08 2609 7401	1. 
02	<u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S., MM</u> NIDN. 08 3110 8301	2. 
03	<u>Lambertus Langga, SE., M.Sc</u> NIDN. 08 2507 7101	3. 
04	<u>Maria Endang Jamu, SE., MM</u> NIDN. 08 1410 9101	4. 
05	<u>Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos., MM</u> NIDN. 08 1405 8001	5. 



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **“Pengaruh Daya Tarik, Aksesibilitas, Fasilitas Pendukung, Dan Pelayanan Tambahan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Pada Wisata Danau Kelimutu ”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 19 Agustus 2025 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan 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 penulisan 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. Bilah kemudian terbukti bahwa saya 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, 19 Agustus 2025
Yang Memberi Pernyataan



Yohanes Protasius Pando
2020410749

MOTTO

**“Janganlah Hendaknya Kamu Kuatir Tentang Apa Pun Juga,
Tetapi Nyatakanlah Dalam Segala Hal Keinginanmu Kepada Allah Dalam
Doa Dan Permohonan Dengan Ucapan Syukur”.**

(FILIPPI 4:6)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat belimpah hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, maka dari lubuk hati yang paling dalam penulis mempersembahkan tulisan ini kepada:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang selalu memberikan rahmat dan karunia kepada penulis, sehingga penulis selalu di berikan kesabaran dalam menuliskan skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku yang tercinta Almarhum Bapak Blasius Latu dan Almarhum Mama Lusiana Eka yang telah memberikan doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasihat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
3. Bapak dan ibu dosen pembimbing yang selalu setia membimbing saya dalam menyelesaikan tulisan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan perhatian.
4. Terimakasih kepada ketiga kakak tersayang Renya Rosion Simbu, Bruno Ngapo, dan Rudolf Puypo yang dengan setia membantu serta memberikan dukungan kepada penulis.
5. Terimakasih kepada teman dekat Yanti Wo'a yang saling memberikan semangat, memberikan dukungan satu sama lain, saling membantu selama proses perkuliahan sampai dititik ini, dan menjadi bagian tak terpisahkan dari perjalanan ini dan juga kepada teman seperjuangan saya Agus, Udin, Ayu, Winda, In, dan Vita yang saling memberikan dukungan antar sesama, saling

meyemangati bahwa kita pasti selesai. Semoga kita bisa meraih impian kita masing-masing. Serta terimakasih juga kepada adik Elvis.

6. Terimakasih untuk diri sendiri, karena telah berusaha keras dan mampu bertahan sampai sejauh ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan Atas Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang senantiasa memberikan rahmat serta kesempatan bagi kita untuk terus menghirup udaranya sehingga akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH DAYA TARIK, AKSESIBILITAS, FASILITAS PENDUKUNG, DAN PELAYANAN TAMBAHAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI PADA WISATA DANAU KELIMUTU”**. Yang merupakan tugas akhir dalam menyelesaikan studi dan sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk meraih gelar Sarjana Manajemen (SM), pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores. Penulis menyadari bahwa dari awal mulai hingga akhir penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan kerja sama dari semua pihak yang terlibat dalam menyumbangkan waktu, gagasan dan tindakan nyata. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores.
2. Bapak Dr. Willibrodus Lanamana, SE, MMA Selaku Rektor Dan Para Wakil Rektor Universitas Flores.
3. Bapak Dr. Rafael Oktavianus Byre, SE.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Flores dan Para Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Flores.

4. Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Ibu
5. Ibu Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos.,MM sebagai Pembimbing I dan Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM sebagai Pembimbing II, yang selalu setia membimbing saya dalam menyelesaikan tulisan skripsi ini.
6. Segenap dosen dan karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
7. Bapak Budi Mulyanto,S.Pd.,M.Si selaku Kepala Balai Taman Nasional Kelimutu, Ende yang telah membantu dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Manajemen.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memenuhi tujuan dan bermanfaat bagi pembaca.

Ende, Maret 2025

Penulis

ABSTRAK

Yohanes Protasius Pando, Pengaruh Daya Tarik, Aksesibilitas, Fasilitas Pendukung, dan Pelayanan Tambahan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Pada Wisata Danau Kelimutu. Skripsi. Ende. Pembimbing I Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos., MM. Pembimbing II Maria Endang Jamu, SE., MM., Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Flores. 2025.

Tujuan penelitian ini : 1) Untuk mengetahui secara parsial pengaruh daya tarik, aksesibilitas, fasilitas pendukung, dan pelayanan tambahan terhadap keputusan berkunjung kembali pada wisata Danau Kelimutu. 2) Untuk mengetahui secara simultan pengaruh daya tarik, aksesibilitas, fasilitas pendukung, dan pelayanan tambahan terhadap keputusan berkunjung kembali pada wisata Danau Kelimutu. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory research*. Populasi dan sampel penelitian ini adalah para pengunjung yang pernah mengunjungi wisata Danau Kelimutu yang berjumlah 96 orang dengan menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu *purposive sampling* dan *accidental sampling* untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) daya tarik memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Pada Wisata Danau Kelimutu. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,741 > 1,986$) dengan nilai signifikan $0,007 < 0,05$. (2) aksesibilitas memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Pada Wisata Danau Kelimutu. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,198 > 1,986$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. (3) fasilitas pendukung memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Pada Wisata Danau Kelimutu. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,190 > 1,986$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. (4) pelayanan tambahan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Pada Wisata Danau Kelimutu. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,092 > 1,986$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. (5) secara simultan daya tarik, aksesibilitas, fasilitas pendukung, dan pelayanan tambahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Pada Wisata Danau Kelimutu. Hal ini dibuktikan dengan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ dengan ($17,048 > 2,47$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Daya Tarik, Aksesibilitas, Fasilitas Pendukung, Pelayanan Tambahan, Keputusan Berkunjung Kembali, Pariwisata

ABSTRACT

Yohanes Protasius Pando, The Influence of Attraction, Accessibility, Supporting Facilities, and Additional Services on the Decision to Revisit Lake Kelimutu Tourism. Thesis. Ende. Supervisor I Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos., MM. Supervisor II Maria Endang Jamu, SE., MM., Management Study Program, Faculty of Economics and Business. University of Flores. 2025.

The objectives of this study: 1) To partially determine the influence of attraction, accessibility, supporting facilities, and additional services on the decision to revisit Lake Kelimutu tourism. 2) To find out simultaneously the influence of attraction, accessibility, supporting facilities, and additional services on the decision to revisit Lake Kelimutu tourism. This study uses quantitative research with the type of explanatory research. The population and sample of this study are visitors who have visited Lake Kelimutu tourism which totals 96 people using non-probability sampling techniques, namely purposive sampling and accidental sampling to determine the sample to be used in the research.

The results of the study show that: (1) attraction has a positive and significant influence on the Decision to Revisit Lake Kelimutu Tourism. This is evidenced by the t-value of the t-table $> (2.741 > 1.986)$ with a significant value of $0.007 < 0.05$. (2) accessibility has a positive and significant influence on the decision to revisit Lake Kelimutu Tourism. This is evidenced by the t-value of $> t$ table $(4.198 > 1.986)$ with a significant value of $0.000 < 0.05$. (3) supporting facilities have a positive and significant influence on the decision to revisit Lake Kelimutu Tourism. This is evidenced by the t-value of the table $> t$ $(4.190 > 1.986)$ with a significant value of $0.000 < 0.05$. (4) additional services have a positive and significant influence on the Decision to Revisit Lake Kelimutu Tourism. This is evidenced by the value of t-count $> t$ table $(8.092 > 1.986)$ with a significant value of $0.000 < 0.05$. (5) simultaneously attraction, accessibility, supporting facilities, and additional services have a positive and significant influence on the decision to revisit Lake Kelimutu Tourism. This is evidenced by the value of f calculated $> f$ table with $(17.048 > 2.47)$ with a significant value of $0.000 < 0.05$.

Keywords : Attraction, Accessibility, Supporting Facilities, Additional Services, Return Visits, Tourism

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Pemasaran Pariwisata	9

2.1.3 Manajemen Pemasaran Pariwisata.....	10
2.1.4 Daya Tarik.....	11
2.1.4.1 Pengertian Daya Tarik	11
2.1.4.2 Indikator Attraction.....	12
2.1.5 Aksesibilitas	13
2.1.5.1 Pengertian Aksesibilitas.....	13
2.1.5.2 Indikator Aksesibilitas	13
2.1.6 Fasilitas Pendukung	14
2.1.6.1 Pengertian Fasilitas Pendukung	14
2.1.6.2 Indikator Fasilitas Pendukung.....	14
2.1.7 Pelayanan Tambahan	15
2.1.7.1 Pengertian Pelayanan Tambahan	15
2.1.7.2 Indikator Pelayanan Tambahan.....	15
2.1.8 Keputusan Berkunjung Kembali.....	16
2.1.8.1 Pengertian Keputusan Berkunjung Kembali.....	16
2.1.8.2 Indikator Keputusan Berkunjung Kembali	17
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Hipotesis.....	19
2.4 Kerangka pemikiran.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Lokasi Penelitian.....	26
3.3 Populasi dan Sampel	26

3.3.1 Populasi	26
3.3.2 Sampel.....	27
3.4 Jenis Data	28
3.5 Sumber Data.....	29
3.6 Defenisi Operasional Variabel	30
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.8 Teknik Analisis Data.....	32
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.10 Metode Analisis Data.....	35
3.10.1 Analisis Linear Berganda.....	35
3.10.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	36
3.11 Uji Hipotesis	36
3.11.1 Uji t (Parsial).....	37
3.11.2 Uji F (Simultan)	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Deskripsi Data.....	38
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
4.1.2 Gambaran Karakteristik Responden	42
4.2 Uji Instrumen Penelitian	46
4.2.1 Uji Validitas	46
4.2.2 Uji Reabilitas.....	48
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	50
4.3.1 Uji Normalitas.....	50

4.3.2 Uji Multikolinieritas.....	51
4.3.3 Heteroskedastisitas.....	52
4.4 Pengujian Hipotesis	52
4.4.1 Hipotesis Pertama	53
4.4.2 Hipotesis Kedua	55
4.4.3 Hipotesis Ketiga.....	56
4.4.4 Hipotesis Keempat	58
4.4.5 Hipotesis Kelima.....	59
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	61
4.5.1 Pengaruh Daya Tarik Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali pada Wisata Danau Kelimutu.....	61
4.5.2 Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali pada Wisata Danau Kelimutu.....	64
4.5.3 Pengaruh Fasilitas Pendukung Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali pada Wisata Danau Kelimutu.....	66
4.5.4 Pengaruh Pelayanan Tambahan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali pada Wisata Danau Kelimutu.....	68
4.5.5 Pengaruh Daya Tarik (X1), Aksesibilitas (X2), Fasilitas Pendukung (X3), dan Pelayanan Tambahan (X4) Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Pada Objek Wisata Danau Kelimutu.....	71

BAB V PENUTUP	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan Domestik dan Mancanegara Tahun 2021-2023	2
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	44
Tabel 4.4 Data responden berdasarkan jumlah berkunjung ke wisata Danau Kelimutu	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas Spearman's RHO	52
Tabel 4.10. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Daya Tarik Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Pada Objek Wisata Danau Kelimutu	53
Tabel 4.11. Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Daya Tarik Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Pada Objek Wisata Danau Kelimutu	54
Tabel 4.12. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Pada Objek Wisata Danau Kelimutu	55
Tabel 4.13. Hasil Koefisien Determina Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Pada Objek Wisata Danau Kelimutu	56
Tabel 4.14. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Fasilitas Pendukung Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Pada Objek Wisata Danau Kelimutu	56

Tabel 4.15. Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Fasilitas Pendukung Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Pada Objek Wisata Danau Kelimutu.....	57
Tabel 4.16. Hasil Analisis Regresi Pengaruh Pelayanan Tambahan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Pada Objek Wisata Danau Kelimutu.....	58
Tabel 4.17. Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Pelayanan Tambahan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Pada Objek Wisata Danau Kelimutu.....	59
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Daya Tarik, Aksesibilitas, Fasilitas Pendukung, dan Pelayanan Tambahan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Pada Objek Wisata Danau Kelimutu.....	60
Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Daya Tarik, Aksesibilitas, Fasilitas Pendukung, dan Pelayanan Tambahan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Pada Objek Wisata Danau Kelimutu.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Kerangka Berpikir	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	41
Gambar Diagram 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Gambar Diagram 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	44
Gambar Diagram 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	45
Gambar Diagram 4.5 Responden berdasarkan jumlah berkunjung ke wisata Danau Kelimutu	46
Gambar 4.6 Danau Kelimutu	62
Gambar 4.7 Acara adat Pati Ka Du'a Ata Mata.....	63
Gambar 4.8 Akses jalan menuju wisata Danau Kelimutu.....	65
Gambar 4.9 Fasilitas di wisata Danau Kelimutu.....	67
Gambar 4.10 Pos Penjaga	70