

**PENGARUH *CITY BRANDING*, FASILITAS, DAN
PENGALAMAN PENGUNJUNG TERHADAP LOYALITAS
PENGUNJUNG PADA ALUN-ALUN PONOROGO**

SKRIPSI



OLEH:

FIFIAN ZUNITA NURCAHYANI

NIM. 2003102210

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2024

**PENGARUH *CITY BRANDING*, FASILITAS, DAN
PENGALAMAN PENGUNJUNG TERHADAP LOYALITAS
PENGUNJUNG PADA ALUN-ALUN PONOROGO**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 Manajemen

**OLEH:
FIFIAN ZUNITA NURCAHYANI
NIM. 2003102210**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Fifian Zunita Nurcahyani telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 24 Juli 2024

Pembimbing I,



Liliek Nur Sulistiyowati, S.E., M. M.

NIDN. 0717027501

Madiun, 24 Juli 2024

Pembimbing II,



Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M. M.

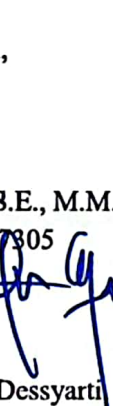
NIDN. 0713058001


LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI


Skripsi oleh Fifian Zunita Nurcahyani ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Rabu tanggal 31 Juli 2024.

Panitia Penguji,


Dr. Apriyanti, S.E., M.M. Ketua
NIDN. 0704047305


Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M. Sekretaris
NIDN. 0724128802


Liliek Nur Sulistiyowati, S.E., M.M. Anggota
NIDN. 0717027501


Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M. Anggota
NIDN. 0713058001


Dr. Apriyanti, S.E., M.M. Anggota
NIDN. 0704047305


Mengetahui,
Dekan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dr. Anggra Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN. 0727078603


Mengesahkan,
Kaprou S1 Manajemen
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fifi Zunita Nurcahyani

Nim : 2003102210

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 23 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Fifi Zunita Nurcahyani

NIM. 2003102210

MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

MOTTO:

Orang tua di rumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan mengecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu.

-Ika df

Aku membahayakan nyawa Ibu untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya.

-Ika df

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA:

Allah SWT yang selalu memberi rahmat dan karunia-Nya, Diri saya sendiri yang telah berjuang dan berusaha keras selama ini, Orang Tua Tercinta, Keluarga Besar, dan Teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada saya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Dengan mengucap puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *City Branding*, Fasilitas, dan Pengalaman Pengunjung Terhadap Loyalitas Pengunjung Pada Alun-alun Ponorogo”** dengan tepat waktu.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun. Penulis berharap, dengan adanya skripsi ini dapat menambah referensi bagi para pembaca khususnya Mahasiswa Program Studi Manajemen dan bagi kalangan umum.

Terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari adanya bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H Supri Wahyudi Utomo, M.Pd selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., A.K., CA., CPA., CRMP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Liliek Nur Sulistiyowati, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan selama penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan selama penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.
7. Kepada Orang tua saya (Ibu Suryani dan Bapak Suyoto) tercinta, serta keluarga besar yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan, semangat dan do'a kepada penulis.
8. Kepada Viandra, Ristania, Olivia, Bella, Anggita, dan Nasta'in dan seluruh teman-temanku yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi hingga saat ini.
9. Kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Madiun, 24 Juli 2024

Fifian Zunita Nurcahyani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	19
C. Rumusan Masalah	20
D. Tujuan Penelitian	20
E. Manfaat Penelitian	21
BAB II	23
KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	23
A. Kajian Pustaka.....	23
1. Pemasaran.....	23
2. Manajemen Pemasaran	24
3. Pariwisata	25
4. Loyalitas Pengunjung	28
5. <i>City Branding</i>	32
6. Fasilitas.....	35
7. Pengalaman Pengunjung	37
B. Penelitian Terdahulu	40

C. Kerangka Berpikir.....	53
D. Hipotesis Penelitian.....	54
BAB III.....	60
METODE PENELITIAN	60
A. Tempat dan Waktu Penelitian	60
B. Jadwal Penelitian.....	60
C. Desain Penelitian.....	61
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	62
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	64
F. Teknik Pengumpulan Data.....	67
G. Instrumen Penelitian.....	68
H. Teknik Analisis Data.....	69
1. Uji Instrumen Data	70
2. Uji Asumsi Klasik	71
3. Analisis Linear Berganda	73
4. Uji Hipotesis Penelitian.....	74
BAB IV	78
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	78
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	78
B. Deskripsi Data.....	78
C. Hasil Pengujian Hipotesis	83
D. Pembahasan.....	92
BAB V.....	104
PENUTUP.....	104
A. Kesimpulan	104
B. Implikasi, Keterbatasan, dan Saran	105
1. Implikasi.....	105
2. Keterbatasan Penelitian	105
3. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN.....	114
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	162

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ketersediaan fasilitas di Alun-alun Ponorogo	13
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	60
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Penelitian	66
Tabel 3. 3 Skala Likert	69
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan usia	79
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	80
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	81
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Pendapatan	81
Tabel 4. 6 Responden berdasarkan jumlah kunjungan.....	82
Tabel 4. 7 Responden berdasarkan domisili	83
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	84
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	85
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	86
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	87
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas	88
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Linier Berganda	89
Tabel 4. 14 Hasil Uji t.....	90
Tabel 4. 15 Uji Simultan (F)	91
Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Jumlah Pengunjung Alun-Alun Kota Ponorogo 2023	3
Gambar 1. 2 Jumlah Data Pengunjung di Telaga Ngebel	5
Gambar 1. 3 Logo City Branding Kabupaten Ponorogo.....	9
Gambar 1. 4 Ulasan negatif pengunjung di Alun-alun Ponorogo.....	15
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	54
Gambar 2. 2 Desain Penelitian.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuesioner Penelitian.....	115
Lampiran 1.2 Tabulasi Data.....	123
Lampiran 1.3 Hasil Analisis Data.....	153