

**PENGARUH SOSIAL MEDIA MARKETING, CITRA DESTINASI,
KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG
ULANG PADA PAHLAWAN STREET CENTER DI KOTA MADIUN
(Studi Kasus pada Masyarakat Madiun)**

SKRIPSI



Oleh :

Nadira Ayu Wulan Wijayanti

NIM. 2003102147

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

**PENGARUH SOSIAL MEDIA MARKETING, CITRA DESTINASI,
KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG
ULANG PADA PAHLAWAN STREET CENTER DI KOTA MADIUN
(Studi Kasus pada Masyarakat Madiun)**

SKRIPSI

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

Oleh :

NADIRA AYU WULAN WIJAYANTI

NIM. 2003102147

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

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Nadira Ayu Wulan Wijayanti telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 23 Juli 2024

Pembimbing I,



Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M. M.

NIDN. 0708108702

Madiun, 23 Juli 2024

Pembimbing II,




Dr. Heny Sidanti, S.E., M. M.

NIDN. 0727107503

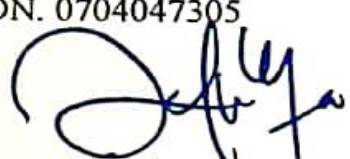
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Nadira Ayu Wulan Wijayanti ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Senin tanggal 29 Juli 2024.

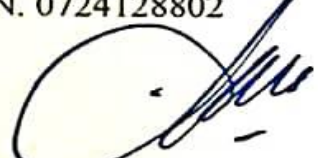
Panitia Penguji,


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

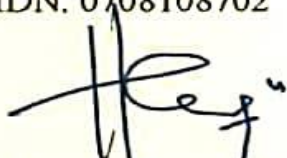
Ketua


Robby Sandhi Dessyarta, S.E., M.M.
NIDN. 0724128802


Sekretaris


Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M.
NIDN. 0708108702

Anggota


Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M.
NIDN. 0727107503

Anggota


Hari Purwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0728047704

Anggota

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
UNIVERSITAS PGRI MANGROSA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MANGROSA
UNION
Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIDN. 0727078603

Mengesahkan,

Kaprodik Manajemen
UNIVERSITAS PGRI MANGROSA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MANGROSA
UNION
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadira Ayu Wulan Wijayanti
Nim : 2003102147
Fakultas : Ekonomi dan bisnis
Program Studi : Manajemen

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 karya tulis saya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 16 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nadira Ayu Wulan W

Nim. 2003102147

MOTTO

“Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malam-pun tidak dapat mendahului siang. Masing-masing beredar pada garis edarnya”.

(Q.S Yasin : 40)

“Jika detik ini kamu diremehkan dalam berproses dan satupun tidak ada yang Support system, INGAT dan INGATLAH masih ada Allah SWT dan Doa-doamu akan menembus Jalur Langit dalam keadaan apapun yang kamu inginkan”

(Nadira Ayu Wulan Wijayanti)

“Selalu ada harga dalam proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kamu investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau inginkan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar, tetapi gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceritakan”

(Boy candra)

PERSEMBAHAN

Tidak ada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Bismillahirrahmanirahim segala proses dan perjuangan saya pada titik ini, skripsi saya persembahkan untuk :

Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, pertolongan dan kelancaran sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Orang paling berjasa dalam hidup saya, Ibu sekaligus nenek Supiyatun dan Ibu tercinta Endang Sri L yang melangitkan doa-doa untuk putri kecilnya menyelesaikan skripsi ini. Dan kepada Ayah dan Keluarga Besar terimakasih atas segala doa dan dukungan yang diberikan sudah mengantarkan saya dan mimpi saya selama ini. Dan tidak lupa Kakak Anggraini Dewi W selalu ada disamping saya melihat perjuangan setelah bimbingan menanyakan gimana dek bimbingannya semangat bentar lagi selesai, terimakasih selalu memberikan support.

Peneliti persembahkan skripsi ini spesial untuk orang yang selalu bertanya kapan kamu Wisuda? dan kapan Skripsimu selesai? Wisuda hanyalah bentuk seremonial akhir setelah melewati beberapa proses, terlambat lulus atau tidak lulus tepat waktu bukanlah suatu kejahatan dan bukanlah sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika kecerdasan seseorang diukur dari siapa yang paling cepat wisuda. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang diselesaikan, entah itu tepat waktu maupun tidak.

Terakhir tapi tidak kalah penting, saya ingin berterima kasih kepada diri sendiri yang merupakan bagian kebahagiaan tersendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, terima kasih karena telah percaya pada diri sendiri bahwa saya bisa melalui semua ini, terima kasih karena tidak pernah berhenti mencintai dan menjadi diri sendiri, terima kasih karena sudah mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tetap memutuskan untuk tidak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis saya panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Sosial Media Marketing, Citra Destinasi, Kepuasan Pengunjung Terhadap Keputusan Berkunjung Ulang Pada Pahlawan Street Center Di Kota Madiun (Studi Kasus pada Masyarakat Madiun)”** dengan tepat waktu. Shalawat serta salam saya curhatkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penulis sangat bersyukur dengan selesainya penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

Selama penyusunan skripsi ini peneliti mendapat banyak bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Ibu dan Ayah yang selalu memberikan limpahan kasih sayang, perhatian, dukungan dan do'a yang tak pernah putus untuk penulis dalam diberi kelancaran dan kemudahan dalam menyusun skripsi ini.
2. Dr. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd., selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
3. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E.,M.Si.A.k C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dr. Karuniawati Hasanah, S.E.,M.M. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
5. Ibu Liliek Nur Sulistyowati, S.E.,M.M. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
6. Ibu Dr. Apriyanti, S.E.,M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

7. Bapak Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E.,M. M. selaku Dosen Pembimbing I
8. Ibu Dr. Heny Sidanti, S.E.,M. M selaku Dosen Pembimbing II
9. Bapak dan Ibu dosen yang senantiasa memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis.
10. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas PGRI Madiun yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan. Dan semoga ilmu yang diberikan bermanfaat untuk kehidupan sehari-hari.
11. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen Universitas PGRI Madiun. Angkatan 2020 yang telah memberi semangat pada masa-masa penyelesaian skripsi terima kasih.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Madiun, 17 Juli 2024

Nadira Ayu Wulan Wijayanti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	14
C. Rumusan Masalah	14
D. Tujuan Penelitian.....	15
E. Kegunaan Penelitian	15
F. Definisi Operasional	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	19
A. Kajian Pustaka	19
B. Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Berpikir	41
D. Hipotesis Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
B. Desain Penelitian	49
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	50
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	52
E. Sumber Data	54
F. Metode Pengambilan Data.....	54
G. Analisis Data	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62
B. Deskripsi Data	63
C. Hasil Analisis Data	75
D. Pembahasan	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
A. Kesimpulan.....	101
B. Implikasi Penelitian	102
C. Saran.....	102

DAFTAR PUSTAKA.....	104
---------------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung 2021-2023	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	49
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4. 2 Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4. 3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
Tabel 4. 4 Berdasarkan Pekerjaan Profesi	65
Tabel 4. 5 Klasifikasi Responden Berdasarkan pendapatan.....	66
Tabel 4. 6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pengeluaran	66
Tabel 4. 7 Klasifikasi Responden Berdasarkan pernah mengunjungi	67
Tabel 4. 8 Klasifikasi Responden Berdasarkan Domisili	68
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Sosial Media Marketing (X_1).....	69
Tabel 4. 10 Deskripsi Variabel Citra Destinasi (X_2)	71
Tabel 4. 11 Deskripsi Variabel Kepuasan Pengunjung (X_3)	72
Tabel 4. 12 Deskripsi Variabel Keputusan Berkunjung Ulang (Y).....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Konten Sosial Media Marketing di PSC Madiun	7
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	41
Gambar 3. 1 Desain Penelitian	50
Gambar 3. 2 Definisi Operasional Penelitian	52
Gambar 3. 3 Bobot Pada Kuesioner	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian.....	110
Lampiran 2.	Hasil Angket.....	116