

**PENGARUH FASILITAS WISATA, CITRA DESTINASI, DAN
PROMOSI TERHADAP KEINGINAN BERKUNJUNG
KEMBALI DENGAN KEPUASAN WISATAWAN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING* PADA PATUNG MARIA BUNDA
SEGALA BANGSA DI NILO, MAUMERE**

SKRIPSI

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



OLEH

ELISABETH ADELIA MERDEKAWATI GANI
NIM : 32122012

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH FASILITAS WISATA, CITRA DESTINASI, DAN PROMOSI
TERHADAP KEINGINAN BERKUNJUNG KEMBALI DENGAN
KEPUASAN WISATAWAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA
PATUNG MARIA BUNDA SEGALA BANGSA DI NILO, MAUMERE**

YANG DIAJUKAN OLEH :

NAMA : ELISABETH ADELIA M. GANI
NIM : 32122012
PROGAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : PEMASARAN

**Telah disetujui oleh Tim Pembimbing Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Progam Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**

Pembimbing I

Pembimbing II


Maria A. Lopes Amaral, SE, MM


Engelbertus G. C. Watu, SE, MM

NIDN: 08 050793 02

NIDN: 15 100493 01

MENGESAHKAN

Ketua Progam Studi


Hedwigh H.T. Lejan, SE, MM

NIDN: 15 161093 01

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas

Katolik Widya Mandira Kupang.

Yang diselenggarakan pada:

Hari / Tanggal : Jumat, 12 Desember 2025
Jam : 09.00 - 10.00 WITA
Tempat : Conference Room
Atas Nama : Elisabeth Adelia Merdekawati Gani
Nomor Registrasi : 32122012
Dinyatakan : LULUS

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Maria A. Lopes Amaral, SE, MM
2. Sekretaris : Engelbertus G. C. Watu, SE, MM
3. Penguji I : Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si
4. Penguji II : Selfiana Goetha, SE, MM
5. Penguji III : Maria A. Lopes Amaral, SE, MM

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si
NIDN: 0818066703

Ketua
Program Studi Manajemen

Hedwigh H.T. Lejan, SE, MM
NIDN: 1516109301

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Elisabeth Adelia Merdekawati Gani
No Registrasi : 32122012
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomika Dan Bisnis/ Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**PENGARUH FASILITAS WISATA, CITRA DESTINASI, DAN PROMOSI
TERHADAP KEINGINAN BERKUNJUNG KEMBALI DENGAN
KEPUASAN WISATAWAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA
PATUNG MARIA BUNDA SEGALA BANGSA DI NILO, MAUMERE**

Adalah benar – benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, Desember 2020



Elisabeth Adelia M. Gani

MOTTO PERSEMBAHKAN

MOTTO

“Hancur lebih mudah dari bertahan, ku pelajari sedari kecil”

Taruh (Nadin Amizah)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, telah diselesaikan skripsi ini, saya persembahkan dengan rasa cinta yang tulus dan bangga kepada orang-orang terkasih yang telah mendukung saya dengan caranya masing-masing:

1. Tuhan Yesus atas segala berkat dan campur tangan-Nya sehingga langkah dan kesulitan yang penulis terima selalu dimudahkan serta senantiasa menyertai setiap langkah penulis.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Yohanes Benedictus Gani, Mama Rosa Mistika Dwi Merryna, dan Oma Elisabeth Ndoki yang selau medoakan untuk kebaikan anak-anak dan cucu-cucunya. Selalu memberikan dukungan dan motivasi. Serta menjadi suatu kebanggaan memilki orang tua yang mendukung anaknya dalam mencapai cita-cita.
3. Adik tercinta Helonora Yunita Ivanti Gani, Karolina Eframitha Gani, dan Bartholomeus Aloysius Geri Gani yang tidak pernah bosan mendukung dan memberi motivasi terhadap penulis.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga skripsi dengan judul **“PENGARUH FASILITAS WISATA, CITRA DESTINASI, DAN PROMOSI, TERHADAP KEINGINAN BERKUNJUNG KEMBALI DENGAN KEPUASAN WISATAWAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA PATUNG MARIA BUNDA SEGALA BANGSA DI NILO, MAUMERE”**, dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat kelulusan pendidikan Strata Satu, pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Selesainya penulisan skripsi ini adalah berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini diucapkan limpah terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Stefanus Lio, SVD, S.Fil, MA selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk dapat mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ibu Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si selaku Dekan, Bapak Dr. Marius Masri, SE, M.Si dan Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si selaku Wakil Dekan I dan II, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membantu dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Hedwigh H. T. Lejap, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Ibu Selfiana Goetha, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan motivasi dan masukkan

yang sangat membantu selama masa perkuliahan sampai pada akhir penulisan skripsi ini.

4. Bapak David Manafe, SM, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang dengan penuh kesadaran membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan seluruh rangkaian proses pendidikan dibangku perkuliahan.
5. Ibu Maria A. Lopes Amaral, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I, dan Bapak Engelbertus G. C. Watu, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan, perbaikan, motivasi, dan meluangkan waktu dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si selaku Dosen Penguji I dan Ibu Selfiana Goetha, SE, MM selaku Dosen Penguji II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan ujian, saran dan perbaikan.
7. Seluruh Dosen pengajar pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta bimbingan mengikuti perkuliahan.
8. Ibu Getrudis F. Kase, A.Md selaku Kepala Tata Usaha dan Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan dan segala urusan administrasi.
9. Bapak Yohanes Benedictus Gani dan Mama Rosa Mistika Dwi Merryana sebagai orang tua kandung yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, dan selalu mendoakan untuk keberhasilan, beserta saudara-saudari (Adik Vanti Gani, Mitha Gani, dan Alberto Gani) tercinta yang telah memberikan dukungan dan doa untuk meraih gelar Serjana Manajemen ini.
10. Teman-teman Mahasiswa/i seperjuangan Angkatan 2022 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira terlebih pada (Ami dan Fransin) yang dengan caranya masing-masing telah membantu, menghibur dan memberi dukungan moral, baik secara langsung maupun tidak langsung selama kuliah dan proses penulisan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

11. Untuk seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Yohanes Venantius Sasandro. Terima kasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis menyusun skripsi. Berkontribusi baik tenaga, waktu, materi, menemani, mendukung, serta menghibur penulis dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah dan menyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.
12. Terakhir, untuk diri sendiri Elisabeth Adelia Merdekawati Gani, terima kasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga mampu bertahan dan terus melangkah sejauh ini. Terima kasih pada raga dan jiwa yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya hingga sekarang. Terima kasih telah percaya pada keraguan dan kelelahan dalam setiap proses ini, meskipun jalannya terasa begitu berat. Penulis bangga pada diri sendiri! Kedepannya untuk raga yang tetap kuat, hati yang selalu tegar. Mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Menyadari bahwa dengan banyaknya keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki, sehingga hasil penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberkati kita semua.

Kupang, Desember 2025

Penulis

ABSTRAK

Elisabeth Adelia Merdekawati Gani (32122012), dengan judul “Pengaruh Fasilitas Wisata, Citra Destinasi, dan Promosi terhadap Keinginan Berkunjung Kembali dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel *Intervening* pada Patung Maria Bunda Segala Bangsa di Nilo, Maumere” dibawah bimbingan Ibu Maria A. Lopes Amaral, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I, dan Bapak Engelbertus G. C. Watu, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II.

Patung Maria Bunda Segala Bangsa di Nilo merupakan tempat wisata rohani dengan suasana di alam terbuka dan pemandangan yang indah serta memberikan ketenangan ketika berdoa sehingga menjadi destinasi yang menarik untuk di dikunjungi. Perkembangan data pengunjung dari tahun 2023 ke 2024 mengalami penurunan dan fluktuasi dari tahun 2020 sampai 2024. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui gambaran Fasilitas Wisata, Citra Destinasi, Promosi, Kepuasan Wisatawan, dan Keinginan Berkunjung Kembali ke Patung Maria Bunda Segala Bangsa di Nilo; 2) Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan ke Patung Maria Bunda Segala Bangsa di Nilo, Maumere; 3) Untuk mengetahui pengaruh Citra Destinasi terhadap Kepuasan Wisatawan ke Patung Maria Bunda Segala Bangsa di Nilo, Maumere; 4) Untuk mengetahui pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Wisatawan ke Patung Maria Bunda Segala Bangsa di Nilo, Maumere; 5) Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Wisatawan terhadap Keinginan Berkunjung Kembali ke Patung Maria Bunda Segala Bangsa di Nilo, Maumere; 6) Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas Wisata, Citra Destinasi, dan Promosi terhadap keinginan berkunjung kembali ke Patung Maria Bunda Segala Bangsa di Nilo, Maumere yang di mediasi Kepuasan Wisatawan.

Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang pernah melakukan kunjungan ke Patung Maria Bunda Segala Bangsa di Nilo yang jumlahnya tidak diketahui. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah seratus dua puluh orang responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut sumbernya yaitu primer dan sekunder, sedangkan menurut sifatnya meliputi data kuantitatif dan kualitatif. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial (*SmartPLS*).

Hasil analisis deskriptif menunjukkan variabel Fasilitas Wisata, Citra Destinasi, Promosi, Kepuasan Wisatawan, dan Keinginan Berkunjung Kembali adalah baik. Hasil analisis statistik inferensial (PLS) menunjukkan bahwa: 1) Fasilitas Wisata berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan; 2) Citra Destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan; 3) Promosi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan; 4) Kepuasan Wisatawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keinginan Berkunjung Kembali; 5) Kepuasan Wisatawan tidak mampu memediasi Fasilitas Wisata terhadap Keinginan Berkunjung Kembali, Kepuasan Wisatawan mampu memediasi Citra Destinasi terhadap Keinginan Berkunjung Kembali, dan Kepuasan Wisatawan tidak mampu memediasi Promosi terhadap Keinginan Berkunjung Kembali. Nilai Koefisien determinasi (R^2) Variabel Keinginan Berkunjung Kembali 68,1%, dan Kepuasan Wisatawan 85,5% sisanya sebesar 31,9% dan 14,5% kontribusi variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis tersebut disarankan pada pengelola wisata Patung Maria Bunda Segala Bangsa di Nilo untuk memperbaiki fasilitas seperti toilet, area parkir, jalur akses, memasang papan petunjuk yang menampilkan informasi sejarah atau nilai spiritual Patung Maria, sekaligus sebagai media promosi.

Kata kunci: Fasilitas Wisata, Citra Destinasi, Promosi, Keinginan Berkunjung Kembali, dan Kepuasan Wisatawan.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Manajemen Pemasaran	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran	10
2.1.2 Bauran Pemasaran	10
2.2 Keinginan Berkunjung Kembali	12
2.2.1 Pengertian Keinginan Berkunjung Kembali	12
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Keinginan Berkunjung Kembali	13
2.2.3 Indikator Keinginan Berkunjung Kembali	14

2.3 Kepuasan Wisatawan	15
2.3.1 Pengertian Kepuasan Wisatawan	15
2.3.2 Indikator Kepuasan Wisatawan	16
2.4 Promosi	18
2.4.1 Pengertian Promosi	18
2.4.2 Indikator Promosi	19
2.5 Citra Destinasi	21
2.5.1 Pengertian Citra Destinasi	21
2.5.2 Indikator Citra Destinasi	22
2.6 Fasilitas Wisata Rohani	23
2.6.1 Pengertian Fasilitas Wisata	23
2.6.2 Indikator Fasilitas Wisata Rohani	25
2.7 Penelitian Terdahulu	26
2.8 Model Penelitian	28
2.9 Pengembangan Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.2 Populasi dan Sampel	34
3.2.1 Populasi	34
3.2.2 Sampel	34
3.3 Jenis Data	36
3.3.1 Jenis Data Menurut Sumbernya	36
3.3.2 Jenis Data Menurut Sifat	36

3.4 Metode Pengumpulan Data	37
3.4.1 Kuesioner	37
3.4.2 Studi Pustaka	37
3.5 Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran	38
3.6 Teknik Analisis Data	41
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	41
3.6.2 Analisis Statistik Inferensial	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Tentang Patung Maria Bunda Segala Bangsa di Nilo ..	47
4.2 Karakteristik Responden	48
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	51
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	51
4.3 Teknis Analisis Data	52
4.3.1 Analisis Deskriptif	52
4.3.2 Analisis Statistik Inferensial	57
4.4 Pembahasan Penelitian.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran ..	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	51
Tabel 4.5 Rekapitulasi Analisis Hasil Perolehan Skor Persepsi Responden Terkait Variabel Keinginan Berkunjung Kembali (Y) ..	53
Tabel 4.6 Rekapitulasi Analisis Hasil Perolehan Skor Persepsi Responden Terkait Variabel Kepuasan Wisatawan (Z)	54
Tabel 4.7 Rekapitulasi Analisis Hasil Perolehan Skor Persepsi Responden Terkait Variabel Fasilitas Wisata (X1).....	55
Tabel 4.8 Rekapitulasi Analisis Hasil Perolehan Skor Persepsi Responden Terkait Variabel Citra Destinasi (X2)	56
Tabel 4.9 Rekapitulasi Analisis Hasil Perolehan Skor Persepsi Responden Terkait Variabel Promosi (X3).....	57
Tabel 4.10 Hasil Analisis <i>Outer Loadings (Measurement Model)</i>	59
Tabel 4.11 Hasil Analisis <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i>	61
Tabel 4.12 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	62
Tabel 4.13 Nilai <i>Composite reliability</i>	63
Tabel 4.14 Nilai <i>Cronbachs Alpha</i>	63
Tabel 4.15 <i>Path Coefficient</i>	64

Tabel 4.16 Hasil Perhitungan <i>R-Square</i>	65
Tabel 4.17 Fasilitas Wisata, Citra Destinasi, Promosi, Kepuasan Wisatawan, dan Keinginan Berkunjung Kembali	67
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan Total <i>Spesific Indirect Effects</i>	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Kunjungan Ke Patung Maria Bunda Segala Bangsa Di Nilo, Maumere (2020-2024)	4
Gambar 2.1 Model Penelitian	28
Gambar 3.1 Digram Jalur	43
Gambar 4.1 Analisis Jalur untuk Melihat Outer Model (<i>Convergent Validity</i>).....	58
Gambar 4.2 Fasilitas Wisata, Citra Destinasi, Promosi, Kepuasan Wisatawan dan Keinginan Berkunjung Kembali	66