

**ANALISIS PENGARUH CITRA, EKSPEKTASI DAN KUALITAS
PARIWISATA DALAM *EUROPEAN PERFORMANCE SATISFACTION INDEX*
TERHADAP KOMITMEN MASYARAKAT:
(Studi Kasus Desa Wisata Nglanggeran)**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Nama : Arif Rahman Abidin

Nomor Mahasiswa : 13311475

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA**

2017

**ANALISIS PENGARUH CITRA, EKSPEKTASI DAN KUALITAS
PARIWISATA DALAM *EUROPEAN PERFORMANCE SATISFACTION INDEX*
TERHADAP KOMITMEN MASYARAKAT:
(Studi Kasus Desa Wisata Nglanggeran)**

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Oleh :

Nama : Arif Rahman Abidin

Nomor Mahasiswa : 13311475

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2017**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kersarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dalam kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman / sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

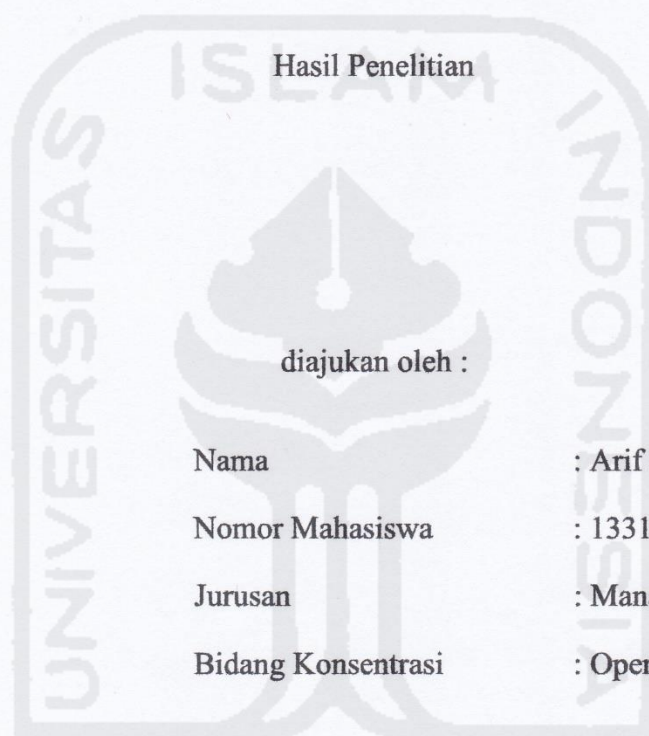
Yogyakarta, 4 April 2017

Penulis,



Arif Rahman Abidin

**ANALISIS PENGARUH CITRA, EKSPEKTASI DAN KUALITAS
PARIWISATA DALAM *EUROPEAN PERFORMANCE SATISFACTION INDEX*
TERHADAP KOMITMEN MASYARAKAT:
(Studi Kasus Desa Wisata Nglanggeran)**



Hasil Penelitian

diajukan oleh :

Nama : Arif Rahman Abidin
Nomor Mahasiswa : 13311475
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 4 April 2017

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



.....
Anjar Priyono, Ph.D.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS PENGARUH CITRA, EKSPEKTASI DAN KUALITAS PARIWISATA DALAM
EUROPEAN PERFORMANCE SATISFACTION INDEX TERHADAP KOMITMEN
MASYARAKAT (STUDI KASUS DESA WISATA NGLANGGERAN)**

Disusun Oleh : **ARIF RAHMAN ABIDIN**

Nomor Mahasiswa : **13311475**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Kamis, tanggal: 18 Mei 2017

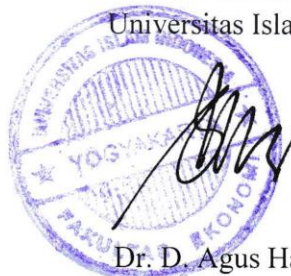
Penguji/ Pembimbing Skripsi : Anjar Priyono, Ph.D

Penguji : Moch. Nasito, Drs., MM.



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

HALAMAN MOTTO

*Jika anda tidak bisa menjadi orang yang pandai, jadilah orang yang baik,
jika anda tidak bisa menjadi orang yang alim (berilmu agama),
setidaknya anda punya banyak kesempatan untuk menjadi seorang yang berakhlak
mulia*

(Al Habib Quraisy Bin Qosim Baharun)

*Islam itu mengajarkan fungsi, bukan gengsi
(to)*

*Dua hal yang paling utama adalah beriman kepada Allah
dan memberi manfaat bagi muslim
(Asy-Syeikh An-Nawawi al-Bantani)*

*Dirimu yang sebenarnya adalah apa yang kamu lakukan
disaat tiada orang yang melihatmu
(Ali bin Abi Thalib r.a)*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra, ekspektasi dan kualitas pariwisata dalam European Performance Satisfaction Indexs (EPSI) terhadap komitmen masyarakat yang dimiliki oleh masyarakat Desa Nglanggeran, Kecamatan Patuk, Gunung Kidul pada pengelolaan Desa Wisata Nglanggeran. Model EPSI mengidentifikasi citra, ekspektasi dan kualitas pariwisata sebagai variabel independen, nilai yang dirasakan dan kepuasan bertindak sebagai variabel intervening dan komitmen masyarakat sebagai variabel dependen.

Penelitian ini diujikan pada masyarakat Desa Nglanggeran, Kecamatan Patuk, Gunung Kidul dengan metode pengumpulan data yang disebut purposive sampling. Jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 64 responden. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan teknik analisis PLS (Partial Least Square) melalui software SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra pariwisata tidak berpengaruh terhadap nilai yang dirasakan masyarakat dan kepuasan masyarakat. Kemudian kualitas yang dirasakan berpengaruh terhadap nilai yang dirasakan masyarakat, namun kualitas yang dirasakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Selanjutnya ekspektasi pariwisata tidak berpengaruh terhadap nilai yang dirasakan masyarakat, namun ekspektasi pariwisata berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Terakhir nilai yang dirasakan masyarakat tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan kepuasan masyarakat berpengaruh terhadap komitmen masyarakat.

Kata kunci : *Citra, Ekspektasi, Kualitas, Nilai yang dirasakan, Kepuasan, Komitmen Masyarakat, EPSI, Desa Wisata Nglanggeran, Partial Least Square (PLS)*

ABSTRACT

This research aimed to analysis influence of image, expectation and quality of tourism in European Performance Satisfaction Index (EPSI) in resident's commitment of Nglanggeran Villages to manage a Tourism Village. EPSI model was identified an image, expectation and quality of tourism as independent variable, perceived value and satisfaction as intervening variable and resident's commitment as dependent variable.

This research was implemented in Nglanggeran resident with purposive sampling method. The number of samples that used were 64 respondents. The data obtained were analyzed by using PLS analysis technique (Partial Least Square) through the SmartPLS software.

The results showed that image of tourism wasn't influenced to perceived value and resident's satisfaction. Then, perceived quality was influenced to perceived value, but wasn't influenced to resident's satisfaction. Then resident's expectation wasn't influenced to perceived value, but was influenced to resident's satisfaction. For the last, perceived value wasn't influence to resident's satisfaction and resident's satisfaction was influenced to resident's commitment.

Keywords : *Image, Expectation, Quality, Perceived Value, Satisfaction, Resident's Commitment, European Performance Satisfaction Index (EPSI), Nglanggeran's tourism village, Partial Least Square (PLS)*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang dilimpahkan kepada kita semua. Shalawat serta salam tak lupa kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang semoga dengan shalawat itu kita diakui sebagai umatnya yang nantinya berhak mendapat syafaat dihari akhir. Pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan judul “**Analisis Pengaruh Citra, Ekspektasi dan Kualitas Pariwisata dalam *European Performance Satisfaction Index* Terhadap Komitmen Masyarakat: (Studi Kasus Desa Wisata Nglanggeran)**”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi prasyarat akademis untuk memperoleh gelar sarjana Strata-1 Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT karena anugerah rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penyusunan skripsi bisa dikerjakan hingga selesai.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi *uswatun hasanah* dan *rahmatan lil 'alamin*
3. Bapak Maryadi dan Ibu Siti Solichah yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa
4. Adik Siddiq, Habib dan Dicky yang selalu memberikan semangat
5. Bapak Anjar Priyono, Ph.D sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

6. Bapak Dr. Ir. Harsoyo, M.Sc selaku Rektor Universitas Islam Indonesia periode 2014-2017
7. Bapak Dr. H. D. Agus Harjito, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
8. Bapak Drs. Sutrisno, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
9. Bapak Heru Purwanto selaku pengelola Desa Wisata Nglanggeran, Patuk, Gunung Kidul
10. Keluarga Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen “Management Community” yang memberikan banyak pelajaran dan pengalaman yang sangat tidak ternilai
11. Orang-orang berharga yang memberikan banyak motivasi dan pembelajaran, Bunda Susi, Archieta, Riyan, Tiko, Medi, Genta, Aria, Siwon, Irga, Fajrul, Dimas, Fadhil, Rendy, Maudy, Echa, Latif, Yusril, Hany, Salwa, Dewi, Ridho, Adin, Tiqah, Bu Inung, Pak Bagus, Bu Andri, Bu Titik, Pak Yadi dan masih banyak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu

Seluruh pihak yang dengan tulus dan ikhlas baik secara langsung dan maupun tidak langsung. Semoga amal ibadah kalian semua dibalas Allah SWT. Harapan penulis semoga karya ini dapat menjadi sesuatu yang bermanfaat bagi seluruh kalangan.

Wassalamu’alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 4 April 2017

Penulis,

Arif Rahman Abidin