

**PENGARUH *DIGITAL MARKETING*, *SERVICE QUALITY*,
FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS
WISATAWAN TREASURE BAY BINTAN**

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



**TIARA INKA KIRANI
2204020113**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
2026**



LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Tiara Inka Kirani
NIM : 2204020113
Jurusan : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh *Digital Marketing, Service Quality, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Wisatawan Treasure Bay Bintan*

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

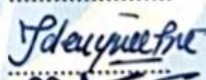
Dosen Pembimbing I


Abdul Jalal, SE., M.Si
NIP. 198508222019031012

Dosen Pembimbing II


Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.Sc
NIP. 199009292022032011

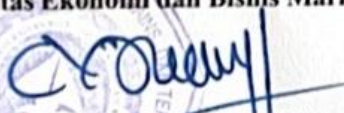
Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Indra Firdiyansyah, SE., M.Si</u> NIP. 198902122022031006	Ketua Penguji		29/7/26
2. <u>Dr. Winata Wira, SE., M.Ec</u> NIP. 198106082014041001	Penguji I		03/08/26
3. <u>Imalinda Dervane, S.Pd., M.M</u> NIP. 199112122022032016	Penguji II		29/7/26
4. <u>Abdul Jalal, SE., M.Si</u> NIP. 198508222019031012	Penguji III		3/8/26
5. <u>Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.Sc</u> NIP. 199009292022032011	Penguji IV		29/7/26

Tanggal Lulus: 27 Juli 2026

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim


Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis


Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si
NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Tiara Inka Kirani
NIM : 2204020113
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Digital Marketing, Service Quality, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Wisatawan Treasure Bay Bintan*

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi

Tanjungpinang, 10 Juni 2026

Menyetujui

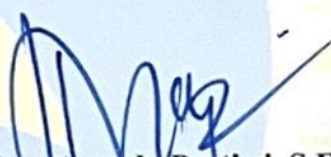
Dosen Pembimbing I



Abdul Jalal, S.E., M.Si

NIP. 198508222019031012

Dosen Pembimbing II



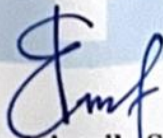
Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.Sc

NIP. 199009292022032011

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji



Ezky Tivasiningsih, S.E., M.Si

NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasi, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 30 Juli 2026



Tiara Inka Kirani
NIM. 2204020113

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Pengaruh *Digital Marketing*, *Service Quality*, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Loyalitas Wisatawan Treasure Bay Bintang”. Adapun tujuan dari penulisan proposal skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Sehubungan dengan selesainya proposal skripsi ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA, Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji
2. Ibu Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji
3. Ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si., Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Ibu Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si, Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
5. Bapak Abdul Jalal, S.E., M.Si, sebagai dosen pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan bimbingan serta dukungan kepada penulis.
6. Ibu Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.Sc sebagai dosen pembimbing II penulis yang telah meluangkan waktunya dalam memberi masukan dan motivasi untuk penulis.

7. Bapak Indra Firdiyansyah, S.E., M.Si., selaku Ketua Penguji, yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sehingga skripsi ini dapat disempurnakan dengan lebih baik.
8. Bapak Dr. Winata Wira, S.E., M.Ec., selaku Penguji I yang telah memberikan koreksi serta saran yang sangat bermanfaat dalam penyempurnaan skripsi ini.
9. Ibu Imalinda Deryane, S.Pd., M.M., selaku Penguji II, yang telah memberikan kritik, saran, serta motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan lebih baik.
10. Orang tua penulis, Bapak Juprianto dan Ibu Susi Fitriana dan keluarga yang senantiasa mendukung penulis.
11. Pihak Treasure Bay Bintang atas kerjasamanya selama penyusunan penulisan.
12. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi, serta saling membantu selama menjalani perkuliahan, proses penyusunan skripsi, hingga menyelesaikan studi dan mengikuti wisuda.
13. Semua pihak yang membantu serta mendukung penulis dalam segala proses yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, saran serta kritik sangat diperlukan bagi penulis. Harapannya, penelitian ini dapat berguna bagi semuanya,

Tanjungpinang, 21 April 2026



Tiara Inka Kirani

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Perumusan Masalah	11
1.4 Pembatasan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian	13
1.6.1 Manfaat Teoretis.....	13

1.6.2 Manfaat Praktis	14
1.7 Sistematika Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Kajian Pustaka.....	16
2.1.1 <i>Grand Theory</i>	16
2.1.2 <i>Digital Marketing</i>	17
2.1.3 <i>Service Quality</i>	22
2.1.4 Fasilitas	27
2.1.5 Lokasi.....	29
2.1.6 Loyalitas Wisatawan	32
2.2 <i>Review Penelitian Terdahulu</i>	38
2.3 Kerangka Pemikiran.....	43
2.4 Pengembangan Hipotesis	44
2.4.1 Pengaruh <i>Digital Marketing</i> terhadap Loyalitas Wisatawan	44
2.4.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap Loyalitas Wisatawan.....	44
2.4.3 Pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas Wisatawan	45
2.4.4 Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Wisatawan.....	46
2.4.5 Pengaruh <i>Digital Marketing</i> , <i>Service Quality</i> , Fasilitas, dan Lokasi terhadap Loyalitas Wisatawan	46
2.5 Hipotesis.....	47

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	48
3.1 Desain Penelitian.....	48
3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian	48
3.2.1 Variabel Independen.....	49
3.2.2 Variabel Dependen	49
3.3 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel	52
3.3.1 Populasi.....	52
3.3.2 Sampel.....	52
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	54
3.4.1 Data Primer	54
3.4.2 Data Sekunder	55
3.5 Teknik Analisis Data	55
3.5.1 Uji Kualitas Data.....	55
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	57
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	58
3.5.4 Uji Hipotesis.....	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Deskripsi Data.....	61
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	61
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	62

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	74
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif	74
4.2.2 Uji Kualitas Data.....	77
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	81
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	86
4.2.5 Pengujian Hipotesis.....	88
4.2.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	92
4.2.7 Pembahasan Penelitian.....	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN.....	111
RIWAYAT HIDUP	137

DAFTAR TABEL

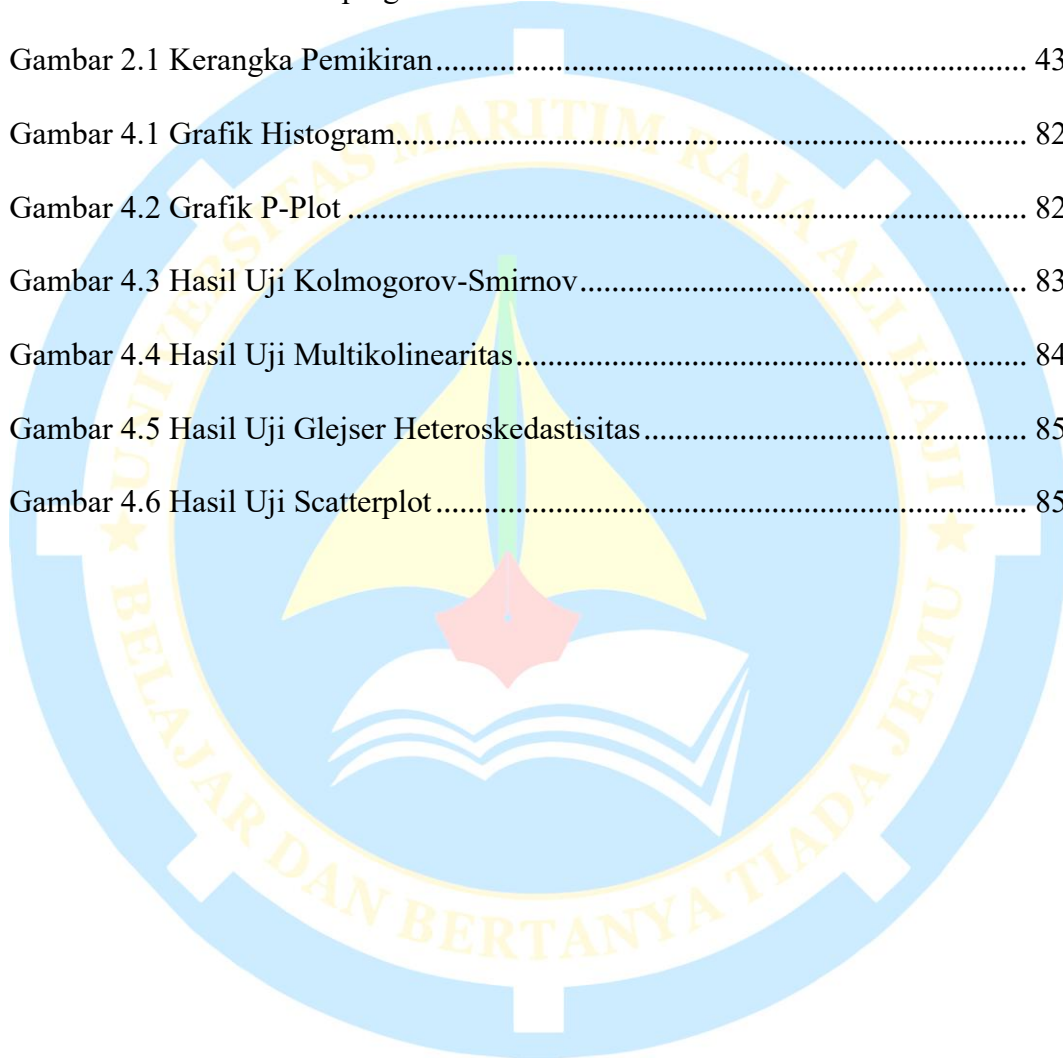
Tabel 1.1 Ulasan Wisatawan Treasure Bay Bintang	5
Tabel 1.2 Hasil Pra-Survei	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Wisatawan.....	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan.....	62
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Digital Marketing (X1)	63
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Service Quality (X2).....	67
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Fasilitas (X3)	69
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Lokasi (X4).....	70
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Loyalitas Wisatawan (Y)	72
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	75
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	77
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas X1	79
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas X2	79
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas X3	80
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas X4	80
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Y	81
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Berganda.....	86
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial (Uji T)	88
Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	91

Tabel 4.18 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	92
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Infografis Perkembangan Pariwisata Nasional Juli 2025.....	2
Gambar 1.2 Infografis Perkembangan Pariwisata Bintang Februari 2025	3
Gambar 1.3 Treasure Bay Bintang.....	4
Gambar 1.4 Anmon Glamping Resort.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 4.1 Grafik Histogram.....	82
Gambar 4.2 Grafik P-Plot	82
Gambar 4.3 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	83
Gambar 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	84
Gambar 4.5 Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas.....	85
Gambar 4.6 Hasil Uji Scatterplot.....	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	111
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	116
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data Menggunakan Spss	129
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	136

