

## ABSTRAK

Tesis dengan judul “Pengaruh *Positioning*, Daya Tarik Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Dalam Perspektif Syariah Pada Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar” ini ditulis oleh Riska Dewi Yulianti, NIM 12508184024, pembimbing Dr. Agus Eko Sujianto, SE. MM dan Qomarul Huda, M.Ag.

Kepuasan wisatawan dalam meningkatkan jumlah wisatawan, sangat menjadi prioritas dalam penelitian ini, karena persaingan yang sangat tajam dalam bidang pariwisata. Hal utama yang perlu diperhatikan oleh pengusaha pariwisata adalah strategi pemasaran jasa (*positioning*, daya tarik dan kualitas pelayanan) dalam meningkatkan kepuasan wisatawan, sehingga wisatawan merasa tertarik dan puas untuk mengunjungi obyek wisata tersebut dan dapat bersaing dengan pariwisata lainnya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah *positioning* secara syariah berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar? (2) Apakah daya tarik secara syariah berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar? (3) Apakah kualitas pelayanan secara syariah berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar? Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *positioning*, daya tarik dan kualitas pelayanan dalam perspektif syariah terhadap kepuasan wisatawan Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Purposive Sampling*. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.000 populasi, kemudian jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 95 responden, yaitu wisatawan Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar.

Setelah melakukan penelitian, maka tahap selanjutnya adalah menganalisis data kuisioner dengan menggunakan uji analisis regresi linier berganda yang berfungsi untuk mengukur pengaruh antara satu variabel bebas atau lebih terhadap variabel bebas. Data yang telah di uji harus memenuhi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas), analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t dan uji F), koefisien determinan. Dalam penelitian ini menggunakan alat analisis data berupa *software SPSS* versi 25.0.

Hasil dari penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa variabel *positioning* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Variabel daya tarik (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Variabel kualitas pelayanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Secara simultan menunjukkan bahwa variabel *positioning*, daya tarik dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh, positif, dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Dari ketiga variabel yaitu variabel *positioning* (X1), daya tarik (X2), kualitas pelayanan (X3) yang paling berpengaruh adalah variabel *positioning* (X1).

**Kata kunci :** *Positioning, Daya Tarik, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wisatawan.*

## ***ABSTRACT***

*The thesis entitled "The Effect of Positioning, Attractiveness and Service Quality on Tourist Satisfaction in Sharia Perspectives on Education in Kampung Coklat Blitar" was written by Riska Dewi Yulianti, NIM 12508184024, Dr. Agus Eko Sujianto, SE. MM and Qomarul Huda, M.Ag.*

*Tourist satisfaction in increasing the number of tourists, is a priority in this study, because of the very sharp competition in the field of tourism. The main thing that needs to be considered by tourism entrepreneurs is the service marketing strategy (positioning, attractiveness and service quality) in increasing tourism satisfaction, so that tourists feel attracted and satisfied to visit these attractions and can compete with other tourism.*

*The formulation of the problem in this study are (1) Does sharia positioning influence tourist satisfaction in Kampung Coklat Blitar Education Tourism? (2) Does sharia attractiveness influence tourist satisfaction in Kampung Coklat Education in Blitar Village? (3) Does sharia service quality influence tourist satisfaction in Kampung Coklat Education in Blitar Village? The purpose of this study is to examine the effect of positioning, attractiveness and service quality in sharia perspective on tourist satisfaction in Kampung Coklat Education Blitar Village.*

*This research uses quantitative research with an associative approach. The technique used in this research is purposive sampling technique. The number of population in this study was 1,000 populations, then the number of samples taken in this study were 95 respondents, namely Tourism Education Tourists in Kampung Coklat Blitar.*

*After conducting research, the next step is to analyze the questionnaire data by using multiple linear regression analysis tests that function to measure the effect of one or more independent variables on the independent variable. The data that has been tested must meet the validity test, reliability test, classic assumption test (normality test, multicollinearity, heteroscedasticity), multiple linear regression analysis, hypothesis test (t test and F test), determinant coefficient. In this study using a data analysis tool in the form of SPSS software version 25.0.*

*The results of this study partially indicate that the positioning variable ( $X_1$ ) has a positive and significant effect on tourist satisfaction. Attractiveness variable ( $X_2$ ) has a positive and significant effect on tourist satisfaction. Service quality variable ( $X_3$ ) has a positive and significant effect on tourist satisfaction. Simultaneously shows that the positioning, attractiveness and quality of service variables simultaneously influence, positively, and significantly on tourist satisfaction. Of the three variables namely positioning variable ( $X_1$ ), attractiveness ( $X_2$ ), quality of service ( $X_3$ ) the most influential is the positioning variable ( $X_1$ ).*

***Keywords:*** Positioning, Attractiveness, Service Quality and Tourist Satisfaction.