

**ANALISIS *PHYSICAL EVIDENCE* (BUKTI FISIK)
BERDASARKAN PERSEPSI PENGUNJUNG DALAM
UPAYA MENGETAHUI MINAT KUNJUNGAN KEMBALI
WISATA DI THE HERITAGE PALACE**



Tugas Akhir

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Persyaratan Guna
Mencapai Gelar Ahli Madya Manajemen Pemasaran pada Program Studi
Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Sebelas Maret Surakarta

Disusun Oleh :

IGUSTI AYU ALIT FEBRIANI

F3217027

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2020

ABSTRAK**ANALISIS *PHYSICAL EVIDENCE* (BUKTI FISIK) BERDASARKAN
PERSEPSI PENGUNJUNG DALAM UPAYA MENGETAHUI MINAT
KUNJUNGAN KEMBALI WISATA DI THE HERITAGE PALACE****IGUSTI AYU ALIT FEBRIANI****F3217027**

The Heritage Palace merupakan sebuah obyek wisata yang berada di wilayah area Soloraya yang memiliki konsep bangunan kuno bekas pabrik gula peninggalan Belanda. Maka dari itu diperlukan adanya suatu persepsi pengunjung terkait dengan *physical evidence* (bukti fisik) yang ditampilkan pada wisata tersebut. Karena dengan mendapatkan persepsi yang baik beserta kepuasan yang didapatkan oleh pengunjung berdasarkan faktor tentang *physical evidence* (bukti fisik) pada wisata, akan menimbulkan minat kunjungan kembali pengunjung.

Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis *physical evidence* (bukti fisik) berdasarkan persepsi pengunjung dan apakah menimbulkan minat kunjungan kembali. Adapun 3 unsur dari *physical evidence* yaitu lingkungan eksterior, lingkungan interior, dan *other tangibles*. Penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dimana teknik analisa data yang digunakan adalah metode deskriptif sedang teknik pengumpulan data yang digunakan dengan melakukan wawancara langsung yang melibatkan 9 pengunjung wisata The Heritage Palace untuk dijadikan sebagai narasumber. Berdasarkan hasil penelitian ini disimpulkan bahwa persepsi yang diberikan pengunjung memiliki nilai membangun dan kritikan terhadap unsur-unsur *physical evidence* (bukti fisik) pada wisata The Heritage Palace.

Kata kunci : *Bukti Fisik, Persepsi, Minat Kunjungan Kembali*

ABSTRACT***PHYSICAL EVIDENCE ANALYSIS BASED ON VISITOR'S
PERCEPTION IN EFFORT TO KNOW THE INTEREST OF TOURISM
RETURNS AT THE HERITAGE PALACE*****IGUSTI AYU ALIT FEBRIANI****F3217027**

The Heritage Palace is a tourist attraction located in the Soloraya area which has the concept of an ancient building of a former Dutch sugar factory. Therefore it is necessary to have a visitor's perception related to physical evidence displayed on the tour. Because by getting a good perception and satisfaction obtained by visitors based on factors about physical evidence on tourism, it will generate interest in visitors' return visits.

The purpose of this study was to determine and analyze physical evidence based on visitors' perceptions and whether it would interest return visits. The 3 elements of physical evidence are exterior environment, interior environment, and other tangibles. This study, the authors used a qualitative method in which the data analysis technique used was descriptive method while the data collection technique was used by conducting direct interviews involving 9 visitors of The Heritage Palace tour to be used as a guest speaker. Based on the results of this study concluded that the perceptions given by visitors have constructive value and criticism of the elements of physical evidence (physical evidence) on the tour of The Heritage Palace.

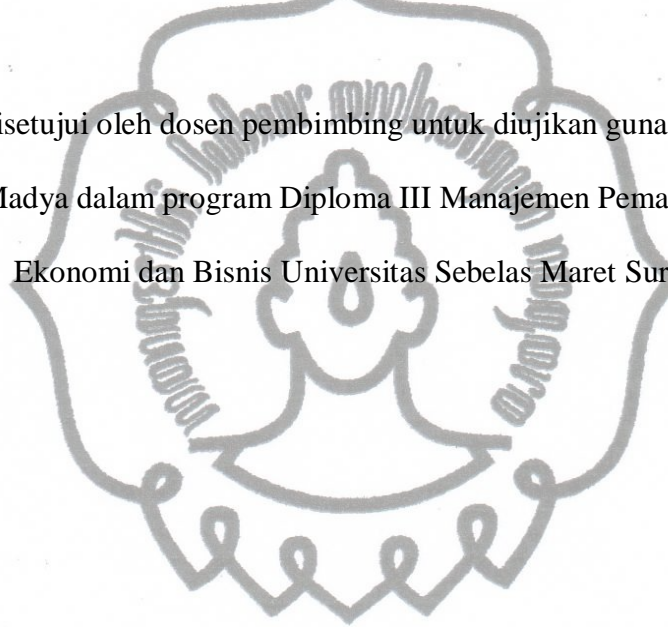
Keywords :Physical Evidence, Perception, Interset of Return Visit.

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul :

**“ANALISIS *PHYSICAL EVIDENCE* (BUKTI FISIK) BERDASARKAN
PERSEPSI PENGUNJUNG DALAM UPAYA MENGETAHUI MINAT
KUNJUNGAN KEMBALI WISATA DI THE HERITAGE PALACE”**

Telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan guna mencapai gelar
Ahli Madya dalam program Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.



Surakarta, 14 Juli 2020

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Catur Sugiarto", is positioned below the text "Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing".

Catur Sugiarto, S.E., M.S.M, Ph.D

NIP. 198305082014041001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir dengan judul:

**ANALISIS *PHYSICAL EVIDENCE* (BUKTI FISIK) BERDASARKAN
PERSEPSI PENGUNJUNG DALAM UPAYA MENGETAHUI MINAT
KUNJUNGAN KEMBALI WISATA DI THE HERITAGE PALACE**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran
Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 14 Juli 2020

Tim Penguji Tugas Akhir

Penguji



Pram Suryanadi, S.E., M.Si.

NIP. 1974122420130201

Pembimbing




Catur Sugiarto, S.E., M.S.M, Ph.D

NIP.198305082014041001

Mengetahui,

Direktur


Drs. Santoso Tri Hananto, M.Acc., Ak.
NIP. 196909241994021001


Kepala Program Studi D3
Manajemen Pemasaran
[Signature]
NIP. 1987121120130201

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret :

Nama : IGUSTI AYU ALIT FEBRIANI

NIM : F3217027

Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

Judul Tugas Akhir (TA) : **“ANALISIS *PHYSICAL EVIDENCE* (BUKTI FISIK) BERDASARKAN PERSEPSI PENGUNJUNG DALAM UPAYA MENGETAHUI MINAT KUNJUNGAN KEMBALI WISATA DI THE HERITAGE PALACE”**


Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 14 Juli 2020

Mahasiswa



IGUSTI AYU ALIT.F

NIM F3217027

MOTTO

“Courage Take Distance Higher Than Inteligent”

“Dan Janganlah Kamu Berputus Asa Dari Rahmat Allah. Sesungguhnya Tiada Berputus Dari Rahmat Allah Melainkan Orang-Orang Yang Kufur.”

QS. Yusuf : 87



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur alhamdulillah saya ucapkan terimakasih banyak dengan mempersembahkan karya ini kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan kelancaran apapun yang telah saya kerjakan selama ini terlebih dalam proses pengerjaan Tugas Akhir.
2. Kedua orang tua saya papah dan mamah tercinta Bapak I Gusti Ngurah Suastika dan Ibu Yayuk Ning Tyas Asih yang senantiasa mendoakan, mendukung setiap langkahku dan kasih sayangmu yang tak pernah berhenti. Terimakasih untuk kakak saya Gede, Komang, Nyoman dan adik saya Putu, Alm. Anom, Iluh, dan Hutama senantiasa memberikan kasih sayang, support dan semangat yang kalian berikan kepada saya.
3. Teman-teman Diploma III Manajemen Pemasaran 2017 yang belum bisa saya sebutkan satu persatu.
4. Sahabatku yang sangat aku cintai Mita Kusumawati, Putri Febrian Erlasari dan Desty Ratna Hapsari terima kasih banyak untuk selama ini atas dukungan, dorongan, semangat, apapun kebahagiaan yang kalian berikan kepada saya.
5. Sahabatku tercinta dan yang sangat aku sayangi Alifianing Kusuma Dewi & Aisyah Sekar Ayu Maharani, terimakasih banyak untuk selama ini yang terus memberikan semangat dalam proses pengerjaan Tugas Akhir saya.
6. Mas Ketut si Bali cabang Lampung yang saya sayangi.
7. Almamater tercinta dan saya banggakan Universitas Sebelas Maret Surakarta
8. The Heritage Palace yang telah memberikan bimbingan dalam kerja dan banyak ilmu selama proses pelaksanaan magang kerja.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan baik, lancar dan tepat pada waktunya dengan judul **“ANALISIS *PHYSICAL EVIDENCE* (BUKTI FISIK) BERDASARKAN PERSEPSI PENGUNJUNG DALAM UPAYA MENGETAHUI MINAT”**

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya pada program studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan pengarahan dan membimbing dalam penulisan laporan magang ini :

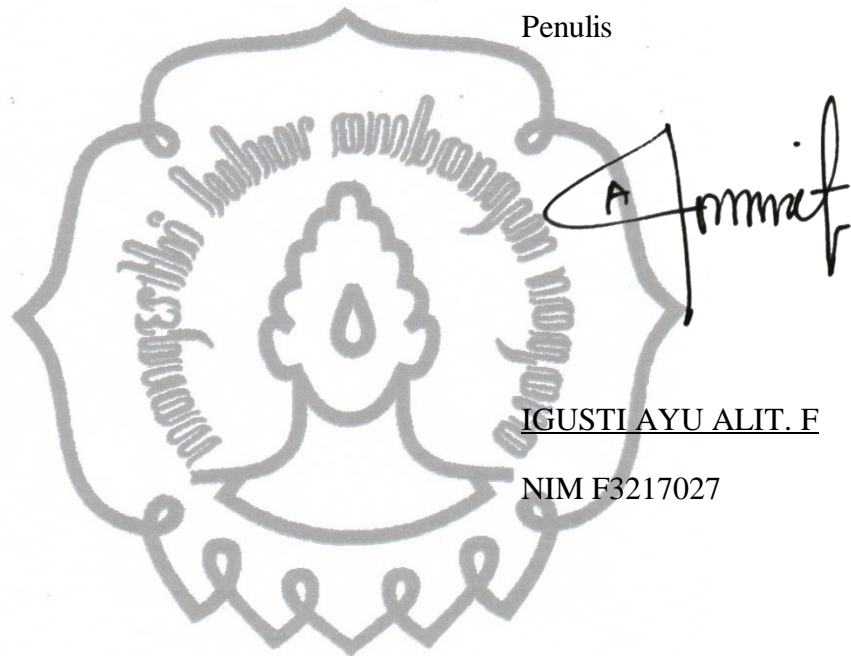
1. Bapak Prof.Drs.Djoko Suhardjanto,M.Com (Hons),PhD.,Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Ibu Desy Mayasari,SE,M.Sc. selaku ketua program studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Catur Sugiarto,SE.,M.SM,Ph.D selaku dosen pembimbing lapangan yang telah membimbing dalam proses magang hingga laporan ini selesai.
4. Pihak The Heritage Palace yang telah memberikan dukungan mulai dari awal proses magang kerja hingga akhir.
5. Semua pihak-pihak yang telah membantu atas terselesaikannya Tugas Akhir ini yang tidak bisa saya sebutkan disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya atas kekurangan penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat

membangun dari semua pihak untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini dan semoga bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta, 14 Juli 2020

Penulis



IGUSTI AYU ALIT. F

NIM F3217027

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN SURAT PERNYATAAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Pariwisata.....	9

2.2 Pemasaran Jasa Wisata.....	11
2.3 Bauran Pemasaran Jasa.....	13
2.3.1 Pengertian Bauran Pemasaran Jasa	13
2.3.2 Elemen - Elemen Pemasaran Jasa	14
2.4 <i>Physical Evidence</i>	17
2.4.1 Pengertian	17
2.4.2 Tipe <i>Physical Evidence</i>	20
2.4.3 Elemen-Elemen <i>Physical Evidence</i> dan indicator.....	21
2.5 Persepsi.....	30
2.5.1 Pengertian	30
2.6 Persepsi Pengunjung	31
2.6.1 Pengertian	31
2.7 Kepuasan Pengunjung	33
2.7.1 Pengertian Kepuasan Pengunjung	33
2.7.2 Dimensi Kepuasan.....	34
2.8 Minat Kunjungan Kembali Wisata.....	37
2.8.1 Pengertian Minat Kunjungan Kembali	37
2.8.2 Indikator Minat Kunjungan Kembali	38
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1 Desain Penelitian.....	40
3.2 Definisi Variabel	40
3.3 Jenis dan Sumber Data	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data	42

3.4.1 Studi Kepustakaan.....	42
3.4.2 Studi Kepustakaan.....	42
3.5 Teknik Analisa Data.....	43
3.5.1 Metode Analisis Data Deskriptif.....	43
3.6 Populasi dan Sampel	44
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum The Heritage Palace.....	45
4.1.1 Sejarah The Heritage Palace	45
4.1.2 Visi & Misi The Heritage Palace	49
4.1.3 Struktur Organisasi.....	49
4.2 Laporan Magang.....	50
4.2.1 Pengertian Magang Kerja	50
4.2.2 Tujuan Magang Kerja.....	50
4.2.3 Manfaat Magang Kerja.....	51
4.2.4 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Magang Kerja.....	52
4.2.5 Pelaksanaan Praktek Magang Kerja	52
4.3 Pembahasan	58
4.3.1 Biodata Narasumber	58
Tabel 1 4.3 Biodata Narasumber	58
4.3.2 Persepsi Pengunjung Berdasarkan Penampilan Lingkungan Eksterior atau <i>Outdoor</i> The Heritage Palace	58
4.3.3 Persepsi Pengunjung Berdasarkan <i>Signage</i> / Tampilan Grafik Visual	

4.3.4 Persepsi Pengunjung Berdasarkan Area Parkir The Heritage Palace	61
4.3.5 Persepsi Pengunjung Berdasarkan <i>Landscape</i> / Estetika Pemandangan Pada Lingkungan Eksterior The Heritage Palace	63
4.3.1 Persepsi Pengunjung Berdasarkan <i>Landscape</i> / Estetika Pemandangan Pada Lingkungan Eksterior The Heritage Palace	Error! Bookmark not defined.
4.3.6 Persepsi Pengunjung Berdasarkan Kondisi Lingkungan <i>Outdoor</i> The Heritage Palace	Error! Bookmark not defined.
Persepsi para pengunjung tentang kondisi lingkungan <i>oudoor</i> dengan memberikan jawaban melalui ungkapan langsung sebagai berikut: ..	Error! Bookmark not defined.
4.3.7 Persepsi Pengunjung Berdasarkan Penampilan Lingkungan Interior The Heritage Palace	Error! Bookmark not defined.
4.3.8 Persepsi pengunjung Berdasarkan Ketersediaan Peralatan The Heritage Palace	68
4.3.9 Persepsi Pengunjung Berdasarkan <i>Signage</i> / Tampilan Grafik Visual Pada Lingkungan <i>Indoor</i> The Heritage Palace (Tanda Petunjuk Jalan & Simbol Tentang Penyampaian Aturan)	69
4.3.10 Persepsi Pengunjung Berdasarkan Tata Letak / Penempatan dan Penyusunan Barang Maupun Peralatan Lainnya di The Heritage Palace .	70
4.3.11 Persepsi Pengunjung Berdasarkan Busana & Atribut Seragam Yang Digunakan Karyawan The Heritage Palace	71
4.3.12 Persepsi Pengunjung Berdasarkan Brosur Dalam Menyampaikan Informasi The Heritage Palace	72

4.3.13 Minat Pengunjung Untuk Melakukan Kunjungan Kembali Wisata di The Heritage Palace	73
BAB 5	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	83



DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Organisasi.....	56
------------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 2.4 Elemen-Elemen <i>Physical Evidence</i>	22
Tabel 3.2 Variabel dan Indikator <i>Physical Evidence</i>	40
Tabel 1 4.1 Harga Tiket.....	48
Tabel 2 4.1 Jam Operasional.....	48
Tabel 4.2 Laporan Magang.....	54
Tabel 4.3 Biodata Narsumber.....	58

