

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TIKET TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK
WISATA AIR TERJUN SEKUMPUL**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Manajemen**



**Oleh
Ni Luh Responi Artini
NIM 1917041176**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2023**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA MANAJEMEN**

Menyetujui

Pembimbing I,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 198207292010122003

Pembimbing II,



Drs. Wayan Cipta, M.M
NIP. 195912311986031019

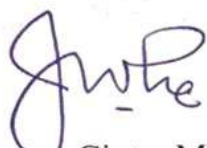
Skripsi oleh Ni Luh Responi Artini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 12 April 2023

Dewan Penguji



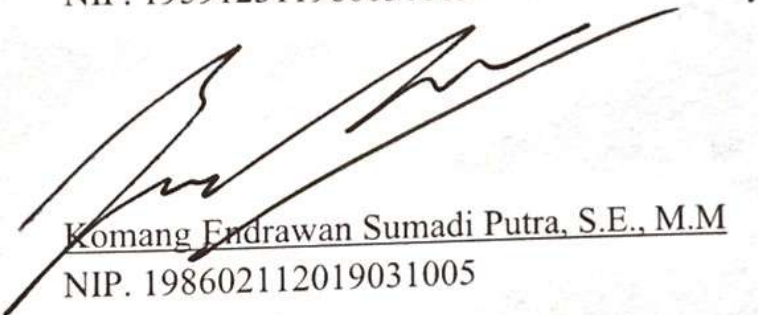
Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 198207292010122003

(Ketua)



Drs. Wayan Cipta, M.M
NIP. 195912311986031019

(Anggota)



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M
NIP. 198602112019031005

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 12 April 2023

Mengetahui

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci., M.Si
NIP. 19681029193032001

Sekretaris Ujian,



Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Air Terjun Sekumpul” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

12 April 2023
:embuat pernyataan,

2B0AFKX273314409
N1 Lun Responi Artini

MOTTO

*Pemenang bukan dia yang tidak pernah gagal,
tapi dia yang tidak pernah menyerah!*



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah dan karunia yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada pembimbing Ni Nyoman Yulianthini S.E., M.M dan Drs. Wayan Cipta, M.M yang selalu memberikan bimbingan, saran dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan mengantarkan saya pada kelulusan.

Kepada orang tua tercinta I Nyoman Budiasa (Bapak), Made Mariadi (Ibu) yang selalu memberikan doa, motivasi, serta semangat demi kesuksesan dan kebahagiaan saya yang tidak akan pernah bisa tergantikan sampai kapanpun.

Untuk sahabat,tercinta (Sutami, Resti, Meina, Kariani, Asih, Depik, Sriutami, Melly) yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Air Terjun sekumpul”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M, selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan, dan memberikan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Drs. Wayan Cipta, M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk-petunjuk dan sumbangan pikiran dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M, selaku penguji sidang skripsi yang telah memberikan masukan dan pengarahan guna penyempurnaan penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.

10. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
11. Kedua orang tua (I Nyoman Budiassa dan Made Mariadi), dan keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan moral maupun material, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat tercinta (Sutami, Resta, Meina, Kariani, Asih, Depik, Sriutami, Melly) dan juga teman-teman manajemen angkatan 2019 yang turut memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 12 April 2023

Ni Luh Responi Artini
Nim. 1917041176

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKARTA.....	i
ABSTRAK.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Pembatasan Masalah.....	11
1.4 Rumusan Masalah.....	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Masalah Hasil Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
2.1 Kepuasan Pengunjung.....	13
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pengunjung.....	13
2.1.2 Indikator Kepuasan Pengunjung.....	14
2.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.1 Pengertian Kualitas pelayanan.....	15
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.3 Harga Tiket.....	17
2.3.1 Pengertian Harga.....	17
2.3.2 Indikator Harga.....	18
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	18

2.5 Hubungan antar variabel.....	23
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan. Pelanggan.....	23
2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.5.3 Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.6 Kerangka Berpikir.....	25
2.7 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.2 Rancangan Penelitian.....	30
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	30
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.5.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	34
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	34
3.6.1 Uji Instrumen.....	35
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
3.6.4 Koefisien Determinasi (R^2)	43
3.7 Pengujian Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Deskripsi Data.....	47
4.2 Pengujian Asumsi.....	48
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.2.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	52

4.2.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	54
4.3 Pengujian Hipotesis.....	55
4.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengunjung.....	55
4.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung.....	55
4.3.3 Hubungan Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengunjung	56
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	56
4.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Air Terjun Sekumpul....	56
4.4.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Air Terjun Sekumpul.....	58
4.4.3 Hubungan Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Air Terjun Sekumpul.....	59
4.5 Implikasi Penelitian.....	60
4.5.1 Implikasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung.	60
4.5.2 Implikasi Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengunjung.....	60
BAB V PENUTUP.....	62
5.1 Rangkuman.....	62
5.2 Simpulan.....	63
5.3 Saran.....	65
DAFTAR RUJUKAN.....	66
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Data Pengunjung Objek Wisata Air Terjun Sekumpul.....	4
Tabel 1.2	Harga Tiket 3 DTW di Kecamatan Sawan untuk Pengunjung Domestik maupun Mancanegara.....	8
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	37
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Sampel Besar.....	38
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	39
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	40
Tabel 4.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur.....	48
Tabel 4.3	Hasil Uji Normalitas dengan <i>One-Sample Kolmogorov-smirnov</i> <i>Test</i>	49
Tabel 4.4	Hasil Uji Multikolonieritas.....	50
Tabel 4.5	Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Glejser.....	52
Tabel 4.6	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Paradigma Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Air Terjun Sekumpul.....	27
Gambar 4.1	Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-P Plot</i>	49
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i>	51
Gambar 4.3	Struktur Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Air Terjun Sekumpul.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 01	Data Pengunjung Objek Wisata Air Terjun Sekumpul (Periode tahun 2018-Oktober 2022).....	69
Lampiran 02	Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal dan Kuesioner Secara Total Variabel Kualitas Pelayanan, Harga Tiket, Kepuasan Pelanggan.....	70
Lampiran 03	Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 04	Tabulasi Data Kuesioner Awal Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga Tiket (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)..	79
Lampiran 05	Deskripsi Data Responden.....	81
Lampiran 06	Tabulasi Data Populasi Penelitian.....	82
Lampiran 07	Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Populasi Penelitian.....	86
Lampiran 08	Output SPSS Uji Regresi Linier berganda dan Uji Asumsi Klasik.....	91