

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WAHANA  
BERMAIN NIRMALA WATERPARK UNGASAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Mencapai Gelar**

**Sarjana Manajemen**

**OLEH**

**MADE ALDI PRADITYA YOGA**

**NIM 1917041193**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

**2023**

**SKRIPSI**

**SKRIPSI**

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

Mengetahui

Pembimbing I



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M  
NIP. 19820729010122003

Pembimbing II



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M  
NIP. 199106072020122017

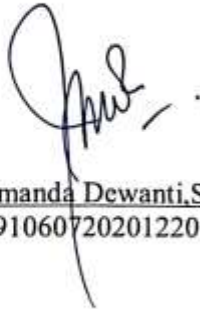
Skripsi oleh Made Aldi Praditya Yoga ini Telah  
dipertahankan didepan dewan penguji pada  
tanggal 29 Maret 2023

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



Made Amanda Dewanti,S.E.,M.M  
NIP. 199106072020122017

(Anggota)



Drs. Wayan Cipta, M.M  
NIP. 195912311986031019

(Anggota)

Diterima oleh panitia ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjan manajemen

Pada

Hari : Rabu

Tanggal : 29 Maret

Ketua Ujian

Mengetahui

Sekretaris Ujian



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001



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

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha



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

**PERNYATAAN**

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Wahana Bermain Nirmala Waterpark Ungasan" 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 resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja 19 Juni 2023

Yang membuat Pernyataan



Made Aldi Praditya Yoga

1917041193

## 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 terhadap Kepuasan Konsumen di Wahana Bermain Nirmala Waterpark Ungasan”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen 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 Nyoman Jampel, 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. Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan arahan bermanfaat bagi penulis sampai terselesainya skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia memberikan bantuan dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.



9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
10. Kedua orang tua ( I Wayan Ditmanis, Ni Kadek Ami), dan kakak perempuan (Ni Luh Nissa Ditriami) yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan, doa dan kehangatan keluarga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Putu Novi Aryani yang selalu memotivasi, memberi dukungan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
12. Sahabat dan para teman, 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, 16 Februari 2023

Penulis,

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	9
1.3. Pembatasan Masalah .....	9
1.4. Rumusan Masalah .....	10
1.5 Tujuan Penelitian .....	10
1.6. Manfaat Penelitian .....	10
BAB II. KAJIAN TEORI	
2.1 Kepuasan Konsumen .....	12
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.2 Dimensi Kepuasan Konsumen .....	13
2.1.3 Indikator Kepuasan Konsumen .....	14
2.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.3 Harga.....	17
2.3.1 Pengertian Harga .....	17
2.3.2 Dimensi Harga.....	18
2.3.3 Indikator Harga .....	18
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
2.5 Hubungan Antar Variabel .....	22
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap	



Kepuasan Konsumen.....	23
2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	23
2.5.3 Hubungan Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	24
2.6 Kerangka Berpikir.....	25
2.7 Hipotesis .....	26

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	27
3.2 Rancangan Penelitian .....	27
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	28
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	28
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	29
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	30
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	31
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data .....	33
3.7.1 Uji Asumsi Klasik .....	33
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
3.7.3 Pengujian Hipotesis .....	36

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data .....	39
4.2 Pengujian Asumsi Klasik .....	40
4.2.1 Uji Asumsi Klasik .....	40
4.2.2 Uji Regresi Linear Berganda .....	43
4.2.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	45
4.3 Pengujian Hipotesis .....	45
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....	47
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....	47
4.3.3 Pengaruh Harga (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) ...	48
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	48

4.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di wahana bermain Nirmala <i>Waterpark</i> Ungasan.....	48
4.4.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Wahana Bermain Nirmala <i>Waterpark</i> Ungasan.....	50
4.4.3 Hubungan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Wahana Bermain Nirmala <i>Waterpark</i> Ungasan.....	51
4.5 Implikasi.....	52
BAB V PENUTUP	
5.1 Rangkuman .....	54
5.2 Simpulan.....	54
5.3 Saran.....	55
DAFTAR RUJUKAN .....	57



## DAFTAR TABEL

## HALAMAN

Tabel 1.1	Data Pendapatan Nirmala <i>Waterpark</i> Ungasan periode Maret – Oktober 2022 .....	3
Tabel 1.2	Observasi Awal Variabel Kepuasan Konsumen .....	4
Tabel 1.3	Observasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan .....	6
Tabel 1.4	Observasi Awal Variabel Harga .....	8
Tabel 2.1	Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 4.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3	Hasil Uji Normalitas .....	41
Tabel 4.4	Hasil Uji Multikolinearitas .....	42
Tabel 4.5	Hasil output SPSS Uji Regresi Linier Berganda.....	44



## DAFTAR GAMBAR

HALAMAN

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....	27
Gambar 4.1	Grafik Scatterplot .....	45
Gambar 4.2	Struktur hubungan Kualitas pelayanan (X1), Harga (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen .....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

	HALAMAN
Lampiran 01	Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal dan Kuesioner Secara Total Variabel Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Harga ..... 61
Lampiran 02	Kuesioner Penelitian..... 67
Lampiran 02	Deskripsi Data Responden..... 71
Lampiran 03	Tabulasi Data Populasi Penelitian ..... 72
Lampiran 04	Output SPSS uji Validitas dan Uji Reliabilitas Populasi Penelitian..... 75
Lampiran 05	Output SPSS Uji regresi Linier Berganda dan Uji Asumsi Klasik..... 80

