

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN OBJEK
WISATA LOVINA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Manajemen

Oleh

I Putu Wahyu Santana Putra

NIM 1917041148

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

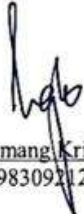
2023

SKRIPSI

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

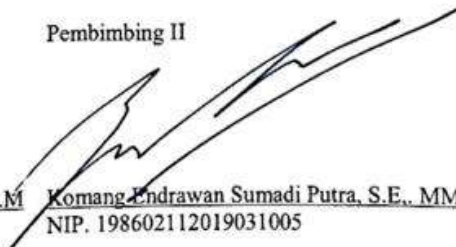
Menyetujui

Pembimbing I



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

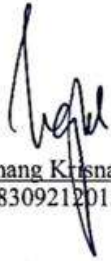
Pembimbing II



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

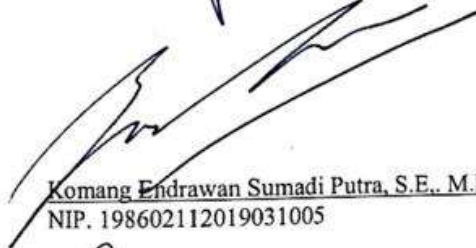
Skripsi oleh I Putu Wahyu Santana Putra
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 3 Mei 2023

Dewan Penguji,



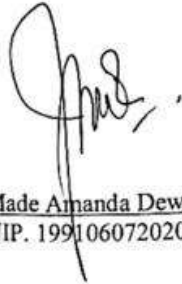
Dr. Komang Krisna Hervanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

(Ketua)



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

(Anggota)



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

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 3 Mei 2023

Menyetujui

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Dr. Komang Krisna Hervanda, S.E., M.M
198309212015041001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha



Prof. Dr. Gede Adi Gunardi, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA
NIP. 197906162002121002

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Objek Wisata Lovina” beserta seluruh isinya adalah memang benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan serta pengutipan yang tidak sesuai dengan etika dalam bidang Pendidikan. Atas pernyataan ini saya siap menerima baik risiko maupun sanksi yang ditajuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika dalam bidang Pendidikan dalam karya saya ini atau mengenai keaslian karya saya ini.

Singaraja, 10 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METERA TEMPAK', and the serial number '12AFC423304318'.

I Putu Wahyu Santana Putra

NIM. 1917041148

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Objek Wisata Lovina”**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan serta bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

- (1) Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- (2) Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si, Ak., CA., CPA, 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 Pembimbing I dan Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha yang dengan segala tanggung jawab dan kesabaran hati memberikan bimbingan, arahan, saran, masukan dan motivasi yang bermanfaat selama proses penyelesaian skripsi ini.
- (5) Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M, selaku Pembimbing II yang dengan segala penuh tanggung jawab dan ketulusan hati telah membimbing

dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.

(6) Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu membimbing dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.

(7) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai, memberikan informasi yang berkaitan tentang nilai perkuliahan, serta membantu membuat surat permohonan penelitian.

(8) Kepada kedua orang tua tercinta Nyoman Dedi Arimbawa dan Ketut Wangi serta saudara-saudaraku dan keluarga besar yang tiada hentinya selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

(9) Teman-teman Angkatan Manajemen 2019 yang turut berpartisipasi dalam hal memberikan informasi, memberikan dukungan dan motivasi, memberikan arahan yang benar selama proses pembuatan skripsi ini.

(10) Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa skripsi ini baik bentuk maupun isinya masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Singaraja, Februari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| PRAKATA..... | i |
| ABSTRAK..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | iv |
| DAFTAR TABEL..... | vi |
| DAFTAR GAMBAR..... | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | viii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 7 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 7 |
| 1.4 Rumusan Masalah..... | 7 |
| 1.5 Tujuan..... | 8 |
| 1.6 Manfaat..... | 8 |
| BAB II KAJIAN TEORI..... | 9 |
| 2.1 Kajian Teori..... | 9 |
| 2.1.1 Kepuasan Konsumen..... | 9 |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan..... | 11 |
| 2.1.3 Harga..... | 13 |
| 2.1.4 Penelitian yang Relevan..... | 14 |
| 2.1.5 Hubungan antar Variabel..... | 17 |
| 2.2 Kerangka Berpikir..... | 19 |
| 2.3 Hipotesis..... | 21 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 22 |
| 3.1 Rancangan Penelitian..... | 22 |
| 3.2 Subjek Penelitian/Objek Penelitian dan Sampel..... | 22 |
| 3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 23 |
| 3.4 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data..... | 25 |
| 3.5 Metode dan Teknik Analisis Data..... | 28 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 34 |
| 4.1 Lokasi Penelitian..... | 34 |
| 4.2 Deskripsi Data..... | 34 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| 4.3 Pengujian Asumsi Klasik..... | 35 |
| 4.4 Pengujian Hipotesis..... | 41 |
| 4.5 Pembahasan Hasil Penelitian..... | 43 |
| 4.5.1 Hasil Penelitian..... | 43 |
| 4.5.2 Fakta Lapangan..... | 45 |
| 4.6 Implikasi..... | 47 |
| BAB V PENUTUP..... | 49 |
| 5.1 Rangkuman..... | 49 |
| 5.2 Kesimpulan..... | 50 |
| 5.3 Saran..... | 50 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 52 |
| LAMPIRAN..... | 56 |



DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 Pengunjung <i>Dolphin & Snorkeling</i> di Objek Wisata Lovina Desa Banyualit..... | 4 |
| Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu..... | 14 |
| Tabel 3.1 Variabel, Konsep Variabel, Indikator Variabel, dan Skala Ukuran..... | 24 |
| Tabel 3.2 Uji Reliabilitas Sampel Kecil..... | 26 |
| Tabel 3.3 Uji Reliabilitas Sampel Besar..... | 26 |
| Tabel 3.4 Uji Validitas Sampel Kecil..... | 27 |
| Tabel 3.5 Uji Validitas Sampel Besar..... | 28 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Objek Wisata Lovina Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 34 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Objek Wisata Lovina Berdasarkan Usia..... | 35 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas..... | 37 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen..... | 20 |
| Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik P-plot..... | 36 |
| Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i> | 38 |
| Gambar 4.3 Struktur Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen..... | 41 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|--------------|---|----|
| Lampiran 01. | Kuesioner Penelitian..... | 56 |
| Lampiran 02. | Data Responden..... | 59 |
| Lampiran 03. | Hasil Pernyataan Responden Variabel Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pengunjung Objek Wisata Lovina..... | 60 |
| Lampiran 04. | Hasil Analisis SPSS..... | 74 |

