

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG TAMAN
UJUNG KARANGASEM**

SKRIPSI

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



**OLEH
I KADEK KRISNA ARYA WIGUNA**

NIM 1917041205

**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**



Pembimbing I,
Anita Puadi

Rahutama Aidira, S.T., M.M.
NIP. 198805032018031001

Pembimbing II,

Jwhe

Drs. Wayan Cipta, M.M.
NIP. 195912311986031019

Skripsi oleh I Kadek Krisna Arya Wiguna

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 18 Juli 2023

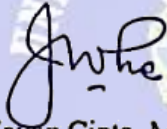
Dewan Penguji

a/m



Rahutama Atidira, S.T., M.M.
NIP. 198805032018031001

(Ketua)



Drs. Wawan Cipta, M.M.
NIP. 195912311986031019

(Anggota)



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.
NIP. 198502202010121007

(Anggota)



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

Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 18 Juli 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



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

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



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

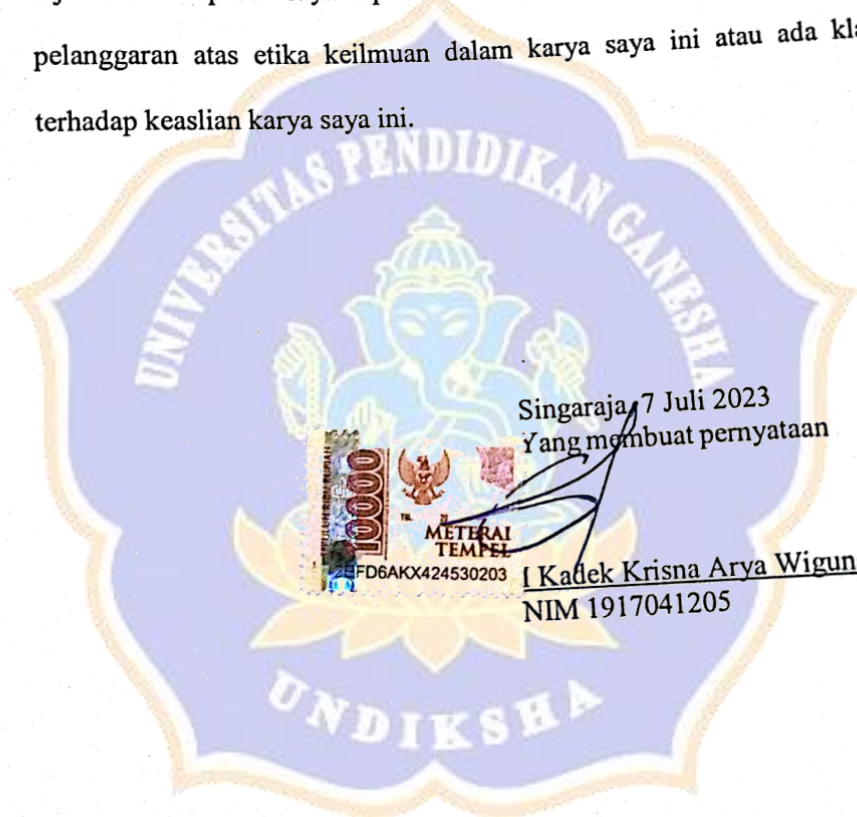
MOTTO HIDUP

BEKERJA KERAS DEMI MASA DEPAN



PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Ujung Karangasem” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan penipuan 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.



PRAKATA

Puja dan puji syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun dalam rangka pemenuhan tugas mata kuliah Skripsi. Judul skripsi yang penulis angkat dalam tugas ini adalah “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Ujung Karangasem”. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu memberikan masukan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. 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. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M, selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Rahutama Atidira, S.T.,M.M. selaku dosen Pembimbing I sekaligus Pembimbing Akademik yang telah membimbing, memberikan saran, dan memotivasi penulis secara maksimal dalam penyusunan skripsi ini.
6. Drs. Wayan Cipta, M.M. selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan saran dari lomba-lomba kepenulisan hingga pembuatan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Keluarga besar khususnya orang tua penulis (Bapak I Gede Artawan dan Ibu Ni Nyoman Ayu Ariani) yang senantiasa memberikan dukungan baik secara emosional dan finansial serta memberikan motivasi dalam terselesaikannya skripsi ini.

9. Pasangan hidup yaitu Ni Komang Medina Zaina Putri yang senantiasa memberikan dukungan baik secara emosional dan finansial serta memberikan motivasi dalam terselesaikannya skripsi ini.
10. Sahabat seperjuangan penulis I Ketut Adi Darma Yatra, I Made Bhisma Putra Nugraha, dan I Made Kerisna Laksana yang senantiasa baik hati dan tidak pamrih untuk membantu penulis selama masa penyusunan skripsi, dan selalu bersedia menemani sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika terdapat kesalahan pada skripsi penelitian ini. Sehingga besar harapan penulis bagi para pembaca untuk memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk lebih menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata penulis sampaikan terima kasih.

Singaraja, 7 Juli 2023

Penulis,



DAFTAR ISI

MOTTO HIDUP	iv
PRAKATA.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	8
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Konsep Kepuasan Pengunjung.....	10
2.1.1. Pengertian Kepuasan Pengunjung	10
2.1.2. Indikator Kepuasan Pengunjung.....	11
2.2 Kualitas Layanan.....	12
2.2.1. Pengertian Kualitas Layanan.....	12
2.2.2. Indikator Kualitas Layanan	14
2.2.3. Kesenjangan Kualitas Layanan	15
2.3 Promosi	17
2.3.1. Indikator Promosi.....	18
2.4 Hasil Penelitian yang Relevan	19

2.5	Hubungan Antar Variabel	23
2.5.1.	Hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung	23
2.5.2.	Hubungan promosi terhadap kepuasan pengunjung	23
2.6	Kerangka Berpikir	25
2.7	Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
3.1	Rancangan Penelitian	27
3.2	Subjek Penelitian dan Objek Penelitian	28
3.3	Populasi dan Sampel penelitian	28
3.4	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
3.5	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	31
3.5.1	Metode Pengumpulan Data	31
3.5.2	Instrumen Pengumpulan Data	31
3.6	Metode dan Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.6.2	Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.7	Pengujian Hipotesis.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Deskripsi Data Responden	38
4.2	Pengujian Asumsi	40
4.3	Analisis Regresi Linier Berganda	42
4.3.1	Koefisien Determinasi (R^2).....	44
4.4	Pengujian Hipotesis.....	45
4.4.1	...Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung	45
4.4.2	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	45

4.4.3 ..Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung	45
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	46
4.6 Implikasi.....	48
BAB V PENUTUP.....	50
5.1 Rangkuman	50
5.2 Simpulan	51
5.3 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	53



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1. Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	20
Tabel 2.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
Tabel 2.3. Hasil Uji Validitas Sampel Besar	32
Tabel 2.4. Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Penelitian	39
Tabel 4.2. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	40
Tabel 4.3. Hasil Uji Multikolinearitas Coefficientsa	41
Tabel 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	42
Tabel 4.5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Coefficientsa	43
Tabel 4.6. Hasil Analisis Koefisien Determinasi	44
Tabel 4.7. Hasil Analisis Uji F.....	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	26

