

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN WISATAWAN DOMESTIK  
UNTUK MEMBELI PAKET WISATA PADA  
TULAMBEN *SCUBA DIVE & SNORKELING***

**SKRIPSI**




**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**  
**JURUSAN MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**  
**SINGARAJA**  
**2024**

**SKRIPSI**

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

**Menyetujui**

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Dr. I Nengah Suarmanayasa, SE., M.Si  
NIP.198502202010121007

Skripsi oleh Niluh Putri Desmianty  
Telah dipertahankan didepan dewan penguji  
Pada tanggal : 05 Juni 2024

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



Dr. I Nengah Suarmanakasa, SE., M.Si.  
NIP. 198502202010121007

(Anggota)



Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.  
NIP. 199112192022032010

(Anggota)

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

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 05 Juni 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



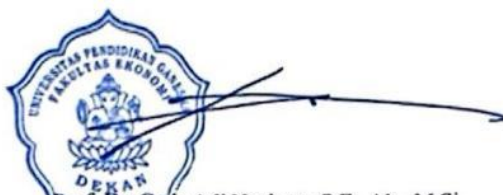
Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001



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

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



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

## PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Wisatawan Domestik Untuk Membeli Paket Wisata Pada Tulamben *Scuba Dive & Snorkeling*” beserta 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 atau klaim terhadap karya saya.

Singaraja, 05 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



METERAI  
TEMPEL  
05AK0706146600

Niluh Putri Desmianty  
2017041026

## PRAKATA

Puji Syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karna berkat Rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Wisatawan Domestik Untuk Membeli Paket Wisata Pada Tulamben *Scuba Dive & Snorkeling*”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd, Selaku rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti Pendidikan pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si, selaku dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku ketua jurusan Manajemen atas motivasi dan fasilitas yang dibevrikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku koordinator prodi S1 Manajemen atas motivasi dan fasiitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.

5. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan juga motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. selaku penelaah yang telah memberikan bimbingan, arahan petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Staf dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
10. Tulamben *Scuba Dive & Snorkeling* yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian dan dukungan kepada penulis selama menyusun skripsi ini.
11. Ayah dan ibu tercinta, I Nyoman Subrata dan Ni Nyoman Supriani, serta adik tercinta Ni Kadek Ayu Keisyani, hingga keluarga besar tersayang yang tiada hentinya selalu memberikan semangat dan dorongan moral dari awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini,
12. Kekasih saya Kadek Dodyk Mardiana, yang turut serta memberikan motivasi dan menemani penulisan tugas akhir saya dan memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

13. I Ketut Teken dan Ketut Marini, selaku orang tua penulis selama berada di rantauan yang turut memberikan semangat dan dukungan dalam proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
14. Sahabat terkasih saya sekar dan meisty, yang sangat membantu penulis memberikan dukungan dan juga semangat kepada penulis serta membantu selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
15. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan masukan untuk perbaikan agar skripsi ini dapat selesai dengan maksimal. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Singaraja, 05 Juni 2024

Penulis

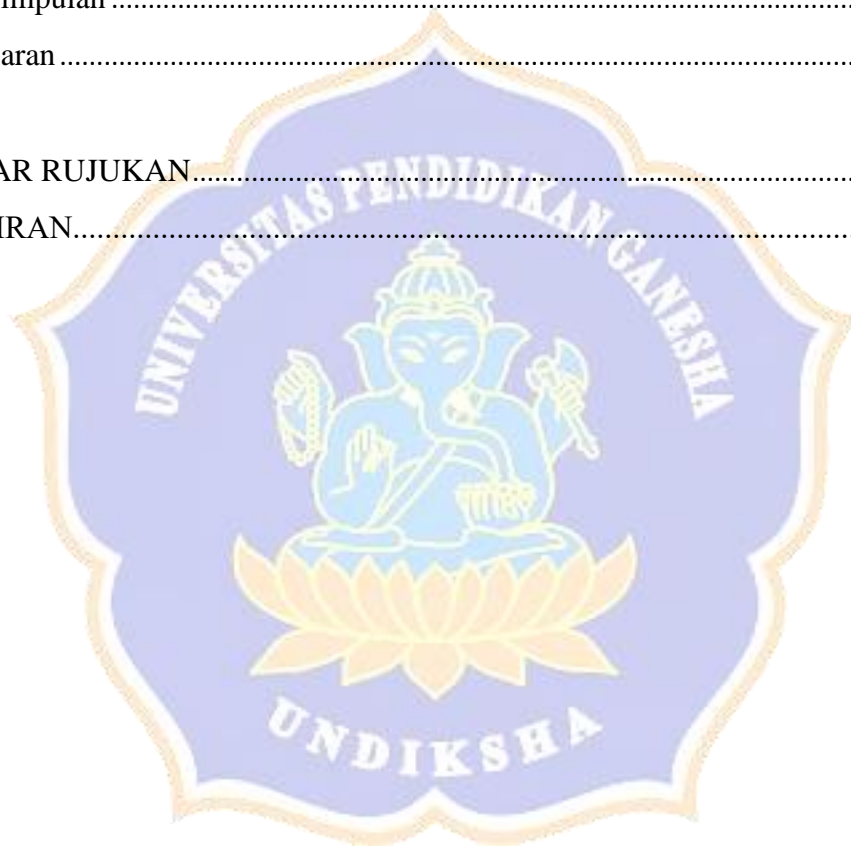


## DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Deskripsi Teori.....	11
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	11
2.1.2 Harga.....	13
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	24
2.3.1 Hubungan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	24
2.3.2 Hubungan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	25
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	26
2.4 Kerangka Berfikir.....	27
2.5 Hipotesis Penelitian.....	29

BAB III METODE PENELITIAN .....	30
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	30
3.1.1 Tempat Penelitian .....	30
3.1.2 Waktu Penelitian.....	30
3.2 Rancangan Penelitian .....	31
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	32
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	32
3.4.1 Populasi.....	32
3.4.2 Sampel .....	33
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	34
3.5.1 Instrumen Variabel Terikat.....	34
3.5.2 Instrumen Variabel Bebas.....	38
3.5.3 Instrumen Pengumpulan Data.....	41
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data .....	42
3.6.1 Uji Instrumen .....	42
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
3.7 Hipotesis Statistik .....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	50
4.1 Deskripsi Data.....	50
4.2 Pengujian Asumsi .....	53
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	53
4.2.2 Analisis Regresi Linear Berganda .....	56
4.2.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	58
4.3 Pengujian Hipotesis .....	58
4.3.1 Hubungan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	55
4.3.2 Hubungan Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	59
4.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	59
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	60

4.4.1 Hubungan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	57
4.4.2 Hubungan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	66
4.4.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	71
4.5 Implikasi .....	75
BAB V PENUTUP.....	77
5.1 Rangkuman.....	77
5.2 Simpulan .....	78
5.3 Saran.....	79
DAFTAR RUJUKAN.....	80
LAMPIRAN.....	80



## DAFTAR TABEL

	HALAMAN
Tabel 1. 1 Jumlah Wisatawan Domestik ke Bali .....	2
Tabel 1. 2 Jumlah Wisatawan Tulamben <i>Scuba Dive</i> .....	3
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian yang Relevan .....	19
Tabel 3. 1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Terikat.....	35
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat .....	36
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat 30 Sampel .....	36
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat 30 Sampel.....	37
Tabel 3. 5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Bebas .....	38
Tabel 3. 6 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas .....	39
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas 30 Sampel .....	39
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas 30 Sampel .....	40
Tabel 4. 1 Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4. 2 Hasil Kuesioner Berdasarkan Usia .....	51
Tabel 4. 3 Hasil Kuesioner Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	51
Tabel 4. 4 Hasil Kuesioner Berdasarkan Pekerjaan .....	52
Tabel 4. 5 Hasil Kuesioner Berdasarkan Pendapatan .....	52
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolonieritas <i>Coefficients</i> .....	54
Tabel 4. 7 Hasil Uji Glejser .....	55
Tabel 4. 8 Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda .....	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	58

## DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	28
Gambar 4. 1 Grafik <i>P</i> -plot .....	53
Gambar 4. 2 Grafik <i>Scatterplot</i> .....	55



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 02. Gambaran Responden Umum.....	88
Lampiran 03. Tabulasi Data (Hasil Data Pernyataan Responden).....	101
Lampiran 04. Hasil Output Perhitungan SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas ....	116
Lampiran 05. Hasil Output Perhitungan SPSS Uji Asumsi Klasi.....	121

