

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
*CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN OBJEK WISATA RUMAH KONSERVASI  
KUNANG-KUNANG DESA TARO**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Manajemen**



**OLEH  
NI PUTU KRISNAYANI PREMA SAVITRI  
NIM 2017041230**

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

**2024**

## SKRIPSI

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

**Menyetujui,**

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



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

Skripsi oleh Ni Putu Krisnayani Prema Savitri  
ini telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal Senin, 29 Juli 2024

Dewan penguji,



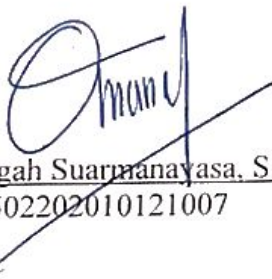
Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001

(Ketua)



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

(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 : Senin

Tanggal : 29 Juli 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 Keaslian Tulisan

Dengan ini saya menyatakan bahwasanya karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan dan *Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan Objek Wisata Rumah Konservasi Kunang-Kunang Desa Faro" 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 atau 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.

Singaraja, 10 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Ni Putu Krisnayani Prema Savitri

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya, skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan Objek Wisata Rumah Konservasi Kunang-Kunang Desa Taro.**” dapat diselesaikan tepat waktu.

Skripsi ini selesai berkat bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat mengatasi hambatan-hambatan dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini diucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

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. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ibu Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si., selaku Pembimbing I yang dengan penuh tanggungjawab dan kesabaran memberikan bimbingan, saran, masukan, serta motivasi yang bermanfaat bagi penulis sampai terselesainya skripsi ini.
6. Ibu Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, masukan, motivasi serta arahan dan petunjuk sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu penulis dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.

9. Yang istimewa Ibu Ni Luh Sudimpen dan Adik penulis yang tiada henti dalam memberikan motivasi dan nasehat berupa moral dan material. Serta almarhum Bapak Nyoman Retug juga selalu menjadi motivasi bagi penulis untuk selalu memberikan yang terbaik.
10. Bapak Wayan Wardika serta seluruh *team* Objek Wisata Rumah Konservasi Kunang-Kunang Desa Taro yang telah membantu memberikan data yang diperlukan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
11. Sahabat seperjuangan Ayu Arsa Gayatri, Vira Jayanthi, Caesarini, Larassathi, yang telah memberikan dukungan saran dan motivasi selama penyusunan skripsi.
12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu pada kesempatan ini, terimakasih atas dukungan dan motivasi serta semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan saran amupun kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan pengetahuan manajemen keuangan.

Singaraja, 10 Juli 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| PRAKATA.....  | i   |
| ABSTRAK .....   | iii |
| <i>ABSTRACT</i> .....   | iv  |
| DAFTAR ISI.....   | v   |
| DAFTAR TABEL.....   | ix  |
| DAFTAR GAMBAR .....   | x   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....   | xi  |
| <br>  |     |
| BAB I PENDAHULUAN.....  | 1   |
| 1.1 Latar Belakang.....   | 1   |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                                     | 6   |
| 1.3 Pembatasan Masalah.....                                       | 7   |
| 1.4 Rumusan Masalah.....  | 7   |
| 1.5 Tujuan Masalah.....   | 8   |
| 1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....                                 | 8   |
| <br>  |     |
| BAB II KAJIAN TEORI.....  | 10  |
| 2.1 Deskripsi Teoritis/Kajian Teori.....                          | 10  |
| 2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....                                    | 10  |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan .....                                    | 13  |
| 2.1.3 <i>Customer Experience</i> .....                            | 15  |
| 2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....                       | 17  |
| 2.3 Hubungan antar Variabel .....                                 | 18  |
| 2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. 18 |     |



|         |   |    |
|---------|---|----|
| 2.3.2   | Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....                       | 19 |
| 2.3.1   | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Customer Experience</i> terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 20 |
| 2.4     | Kerangka Berpikir.....  | 21 |
| 2.5     | Hipotesis Penelitian .....  | 21 |
| <br>    |   |    |
| BAB III | METODE PENELITIAN.....  | 23 |
| 3.1     | Rancangan Penelitian.....   | 23 |
| 3.2     | Subjek dan Objek Penelitian.....  | 23 |
| 3.3     | Populasi dan Sampel.....  | 24 |
| 3.3.1   | Populasi Penelitian.....  | 24 |
| 3.3.2   | Sampel Penelitian.....  | 24 |
| 3.3.3   | Teknik Sampling .....   | 24 |
| 3.4     | Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....                                  | 25 |
| 3.5     | Jenis dan Sumber Data.....  | 26 |
| 3.6     | Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....   | 27 |
| 3.6.1   | Metode Pengumpulan Data.....  | 27 |
| 3.6.2   | Teknik Pengumpulan Data.....  | 27 |
| 3.7     | Metode dan Teknik Analisis Data.....  | 31 |
| 3.7.1   | Uji Asumsi Klasik .....   | 31 |
| 3.7.2   | Analisis Regresi Linier Berganda .....  | 33 |
| 3.8     | Pengujian Hipotesis .....   | 33 |
| 3.8.1   | Uji t (Uji signifikansi pengaruh parsial) .....   | 34 |
| 3.8.2   | Uji F (Uji signifikansi pengaruh simultan) .....  | 35 |
| 3.8.3   | Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....  | 35 |

|   |    |
|---|----|
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....  | 36 |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....  | 36 |
| 4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....  | 36 |
| 4.2 Analisis Statistik Deskriptif.....  | 37 |
| 4.3 Hasil Penelitian.....   | 38 |
| 4.3.1 Uji Asumsi Klasik.....  | 38 |
| 4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....   | 43 |
| 4.3.3 Uji Hipotesis.....  | 44 |
| 4.3.3.1 Uji t (Parsial).....  | 44 |
| 4.3.3.2 Uji F (Simultan).....   | 46 |
| 4.3.4 Uji Koefisien Determinasi.....  | 46 |
| 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....  | 47 |
| 4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung<br>Rumah Konservasi Kunang-Kunang.....                                 | 47 |
| 4.4.2 Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap Kepuasan Pengunjung<br>Rumah Konservasi Kunang-Kunang.....                       | 48 |
| 4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan <i>Customer Experience</i> terhadap<br>Kepuasan Pengunjung Rumah Konservasi Kunang-Kunang... .. | 49 |
| 4.5 Implikasi.....  | 51 |
| 4.5.1 Implikasi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. ...   | 51 |
| 4.5.2 Implikasi <i>Customer Experience</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.<br>.....  | 52 |
| 4.5.3 Implikasi Kualitas Layanan dan <i>Customer Experience</i> terhadap<br>Kepuasan Pelanggan. ....                                | 52 |

|                    |    |
|--------------------|----|
| BAB V PENUTUP..... | 54 |
| 5.2 Rangkuman..... | 54 |
| 5.2 Simpulan.....  | 55 |
| 5.3 Saran.....     | 56 |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....                      | 17 |
| Tabel 3. 1 Variabel dan Definisi Variabel Penelitian.....              | 25 |
| Tabel 3. 2 Uji Validitas Sampel Kecil .....                            | 29 |
| Tabel 3. 3 Uji Validitas Sampel Besar.....                             | 29 |
| Tabel 3. 4 Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....                          | 30 |
| Tabel 3. 5 Uji Reliabilitas Sampel Besar .....                         | 31 |
| Tabel 4. 1 Deskripsi Karakteristik Responden.....                      | 36 |
| Tabel 4. 2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....                    | 37 |
| Tabel 4. 3 Hasil Uji Normalitas.....                                   | 39 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolinearitas.....                            | 41 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Spearman Rho..... | 42 |
| Tabel 4. 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....                | 43 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji t (parsial).....                                  | 45 |
| Tabel 4. 8 Uji F (Simultan) .....                                      | 46 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                       | 46 |



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1 . 1 Jumlah Pengunjung Rumah Konservasi Kunang-Kunang.....          | 3  |
| Gambar 2 . 1 Kerangka Berpikir .....  | 21 |
| Gambar 4 . 1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Histogram P-Plot ..... | 40 |
| Gambar 4 . 2 Hasil Uji Heterokedastisitas Menggunakan Scatterplot.....      | 42 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....                      | 60 |
| Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....                       | 61 |
| Lampiran 3. Tabulasi Data .....                             | 65 |
| Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Data Sampel Kecil .....     | 71 |
| Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Data Sampel Kecil .....  | 73 |
| Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Data Sampel Besar .....     | 74 |
| Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Data Sampel Besar.....   | 76 |
| Lampiran 8. Analisis Statistik Deskriptif.....              | 77 |
| Lampiran 9. Hasil Uji Asumsi Klasik .....                   | 78 |
| Lampiran 10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....        | 81 |
| Lampiran 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )..... | 82 |
| Lampiran 12. Hasil Uji Hipotesis .....                      | 83 |
| Lampiran 13. Dokumentasi.....                               | 84 |

