

**PENGARUH *TANGIBLE* DAN *EMPATHY* TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PADA DESTINASI
PARIWISATA AIR PANAS BANJAR**

SKRIPSI

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



**Oleh
Putu Ayodhia Darsinita
NIM 2117041230**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2026**

SKRIPSI

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

Pembimbing I	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005
Pembimbing II	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Putu Ayodhia Darsinita ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 08 Oktober 2025

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. NIP.198207292010122003
Anggota	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005
Anggota	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

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

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	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



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh *Tangible* dan *Empathy* terhadap Kepuasan Pengunjung pada Destinasi Pariwisata Air Panas Banjar” 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/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, 29 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Putu Ayodhia Darsinita

MOTTO

“
berkelana dan temukan hal-hal baru tentang diri anda”



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugrah dan karunia yang telah diberikan, sehingga skripsi ini yang saya buat dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada dosen pembimbing I Bapak Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M dan pembimbing II Ibu Made Putri Ariasih, S.Si., M.M yang dengan penuh kesabaran hati memberikan bimbingan, pengarahan, saran, masukan, dan motivasi yang bermanfaat selama penyelesaian skripsi.

Kepada Orang Tua tercinta Bapak dan Ibu yang telah memberikan doa, motivasi, nasihat, dan kasih sayang tanpa mengenal waktu demi kesuksesan dan kebahagiaan saya, yang tidak akan pernah bisa tergantikan.

Kepada saudara yang tiada hentinya memberikan semangat dan dorongan moral serta doa-doa dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini serta selalu ada disaat saya dalam kondisi senang dan sedih

Kepada teman-teman saya yang telah dengan setia mendengarkan keluh kesah serta selalu memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

-Terima Kasih-

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatnya lah, penulis dapat Menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Tangible Dan Empathy* Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Destinasi Pariwisata Air Panas Banjar”**. 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 Wayan Lasmawan, M. Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
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 yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang memberikan arahan kegiatan akademik selama menjadi mahasiswa jurusan Manajemen.
6. Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini
7. Made Putri Ariasih, S.Si., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini
8. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

9. Kepada Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
10. Kepada Kedua Orang Tua (Putu Arcana dan Ketut Sri Winda Yani), kedua adik (Agus Ngurah Dharma Yasa dan Komang Kris Nandryana), nenek Ni Luh Kerti, saudara-saudara dan keluarga penulis yang tiada henti memberikan semangat, kasih sayang, doa, dukungan, serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teruntuk Putu Sandy Suadnyana Putra yang telah menjadi bagian dari perjalanan penulis, yang senantiasa memberi dukungan, menghibur, serta mendengar keluh kesah penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
12. Teruntuk sahabat penulis yaitu, sahabat trio macan, sahabat roblox, sahabat 69notfound, sahabat pekodi, sahabat mbah google, teman-teman kelas F, teman-teman kelas D, dan teman-teman fakultas ekonomi angkatan 21 yang senantiasa ikut memberikan semangat serta membantu dalam proses penyusunan skripsi ini
13. 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. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 07 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

[illegible]

BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
3.2 Rancangan Penelitian	25
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.4 Metode Pengumpulan Data	27
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat.....	30
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas	32
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	34
3.5.1 Metode Analisis Data.....	34
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda	37
3.6 Rencana Pengujian Hipotesis	37
3.6.1 Uji F (Secara Simultan)	37
3.6.2 Uji t (Parsial).....	38
3.6.3 Koefisien Determinasi (R^2)	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Deskripsi Data	40
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	40
4.1.2 Analisis Karakteristik Responden.....	40
4.1.3 Analisis Deskriptif	48
4.1.4 Deskripsi Data <i>Tangible</i>	50
4.1.5 Deskripsi Data <i>Empathy</i>	52
4.1.6 Deskripsi Data Kepuasan Pengunjung.....	54
4.2 Uji Asumsi Klasik	55
4.2.1 Uji Normalitas.....	55
4.2.2 Uji Multikolonieritas.....	56
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	57
4.3 Uji Hipotesis	58
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda	58
4.3.2 Uji Simultan (Uji F).....	59
4.3.3 Uji Parsial (Uji t).....	60

4.4 Uji Koefisien Determinasi	61
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	62
4.5.1 Pengaruh <i>Tangible</i> dan <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pengunjung Destinasi Pariwisata Air Panas Banjar	62
4.5.2 Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Pengunjung Destinasi Pariwisata Air Panas Banjar	66
4.5.3 Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pengunjung Destinasi Pariwisata Air Panas Banjar	70
4.6 Implikasi Penelitian	74
4.6.1 Implikasi Teoritis	74
4.6.2 Implikasi Praktis	75
BAB V PENUTUP	78
4.1 Rangkuman	78
4.2 Simpulan	79
4.3 Saran	80
4.3.1 Bagi Perusahaan	80
4.3.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	81
DAFTAR RUJUKAN	82



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Januari-September 2024.....	3
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	16
Tabel 3. 1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Terikat.....	30
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas.....	31
Tabel 3. 4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Bebas.....	32
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	34
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	43
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	46
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4. 6 Kriteria Skor Variabel Penelitian.....	49
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif.....	50
Tabel 4. 8 Hasil Penelitian <i>Tangible</i> (X ₁)	51
Tabel 4. 9 Hasil Penelitian <i>Empathy</i> (X ₂)	53
Tabel 4. 10 Hasil Penelitian Kepuasan Pengunjung (Y)	55
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>One Sample Kolmogorov Smirnov</i>	56
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	58
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel 4. 15 Hasil Uji Simultan (Uji F)	60
Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Model Kerangka Berfikir.....	24
Gambar 4.3 Uji <i>Scatterplot</i>	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian.....	87
Lampiran 2. Ulasan <i>Google Review</i>	88
Lampiran 3. Data Responden.....	89
Lampiran 4. Tabulasi Data Responden	106
Lampiran 5. Hasil Uji SPSS.....	116
Lampiran 6. Riwayat Hidup.....	120

