

**PENGARUH FASILITAS DAN AKSESIBILITAS
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG AIR TERJUN
SEKUMPUL**

SKRIPSI

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



**Oleh
I Made Deva Surya Wiryawan**

NIM 2217041097

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

2026

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. NIP.198207292010122003
Pembimbing II	Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. NIP.198505042015042001



- 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Skripsi oleh I Made Deva Surya Wiryawan ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 30 Juni 2026

Dewan Penguji

Ketua	Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M. NIP.199105122023211031
Anggota	Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. NIP.198207292010122003
Anggota	Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. NIP.198505042015042001



- 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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



- 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Fasilitas dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Air Terjun Sekumpul" 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, 20 Mei 2026

Yang membuat pernyataan,



I Made Deva Surya Wiryawan
NIM. 2217041097

MOTTO

”Kesuksesan bukan tentang siapa yang paling cepat, tetapi siapa yang tetap bertahan”



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, tuntunan, kesehatan, dan kekuatan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Segala proses, tantangan, dan pembelajaran selama penyusunan skripsi ini merupakan bagian dari anugerah dan penyertaan-Nya.

Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh rasa hormat dan terima kasih kepada Ibu Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah dengan sabar memberikan arahan, masukan, motivasi, serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik. Kepada Ibu Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. selaku Pembimbing II, terima kasih atas segala waktu, perhatian, ilmu, kritik, dan saran yang sangat berarti dalam penyempurnaan skripsi ini. Setiap masukan yang diberikan menjadi pembelajaran yang sangat berharga bagi saya.

Dengan penuh cinta dan rasa hormat, skripsi ini saya persembahkan kepada Orang Tua tercinta, Bapak I Made Ariawan, S.E. dan Ibu Ni Ketut Wiryani, yang selalu memberikan doa tanpa henti, kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta pengorbanan yang tidak ternilai selama perjalanan pendidikan saya. Terima kasih karena selalu menjadi alasan saya untuk terus berjuang dan menyelesaikan pendidikan ini.

Terima kasih juga kepada teman-teman dan seluruh pihak yang telah membantu, mendukung, memberikan semangat, menemani proses, serta menjadi bagian dari perjalanan panjang penyelesaian skripsi ini. Setiap bantuan dan kebersamaan yang diberikan akan selalu menjadi kenangan dan pelajaran berharga.

Akhir kata, semoga segala usaha, doa, dan kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang baik, serta skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Fasilitas dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Air Terjun Sekumpul” untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam kelulusan di Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak menerima dukungan dan bantuan yang sangat berpengaruh terhadap proses penulis. Oleh karena itu, penulis mengungkapkan rasa 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., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku Pembimbing Akademik penulis dan Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku dosen Pembimbing I yang selalu memberikan ilmu, arahan, dan motivasi sehingga penulis dapat berada di posisi ini.
6. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. selaku dosen Pembimbing II yang selalu memberikan ilmu, petunjuk, semangat, hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi.
7. Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M. selaku dosen Penguji yang selalu memberikan arahan, evaluasi, dan saran hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini secara maksimal.
8. Seluruh Bapak/Ibu dosen Jurusan Manajemen yang telah mendidik penulis selama menerima mata kuliah di Jurusan Manajemen.
9. Kedua orang tua penulis yang sangat dicintai, Bapak I Made Ariawan dan Ibu Ni Ketut Wiryani yang selalu memberikan dukungan mental, moral, hingga doa-doa bagaikan angin, tidak terlihat namun terasa.

10. Kepada teman-teman khususnya Gabeng Geng (Arta, Jendera, Krisna, Mang Adi, Rico, dan Riddha) yang selalu meluangkan waktunya untuk saling berbagi cerita hingga ilmu-ilmu seputar skripsi.
11. Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada “*The Special One*”, Devina. Wanita yang selalu setia menemani penulis dalam setiap proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas dukungan, doa, kesabaran, serta semangat yang tiada henti diberikan, baik dalam suka maupun duka. Kehadiranmu menjadi sumber motivasi dan kekuatan bagi penulis untuk terus melangkah dan menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya.



DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	8
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 9
2.1 Kepuasan Pengunjung	9
2.1.1 Definisi Kepuasan Pengunjung.....	9
2.1.2 Indikator Kepuasan Pengunjung.....	10
2.2 Fasilitas.....	10
2.2.1 Definisi Fasilitas	10
2.2.2 Indikator Fasilitas	11
2.3 Aksesibilitas.....	11
2.3.1 Definisi Aksesibilitas	11
2.3.2 Indikator Aksesibilitas	12
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	12
2.5 Hubungan antar Variabel	16
2.5.1 Hubungan Fasilitas dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Pengunjung	16
2.5.2 Hubungan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung.....	17
2.5.3 Hubungan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Pengunjung.....	17
2.6 Kerangka Berpikir	18

2.7 Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.2 Rancangan Penelitian	21
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	22
3.4 Metode Pengumpulan Data	23
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat.....	24
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas	27
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	31
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	34
3.6 Hipotesis Statistik.....	34
3.6.1 Uji Secara Parsial (Uji-t)	35
3.6.2 Uji Secara Simultan (Uji F)	35
3.6.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Deskripsi Data	37
4.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	39
4.3 Pengujian Asumsi	41
4.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	41
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
4.5 Pengujian Hipotesis.....	46
4.5.1 Uji Simultan (Uji F).....	46
4.5.2 Uji Parsial (Uji t)	47
4.6 Koefisien Determinasi (R^2)	48
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	49
4.7.1 Pengaruh Fasilitas dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Pengunjung .	49
4.7.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung	51
4.7.3 Pengaruh Aksesibilitas terhadap Kepuasan Pengunjung	53
4.8 Implikasi Penelitian.....	55
BAB V PENUTUP.....	58

5.1 Rangkuman.....	58
5.2 Simpulan.....	60
5.3 Saran.....	61
DAFTAR RUJUKAN	62
LAMPIRAN.....	65



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2. 1 Tabel Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	13
Tabel 3. 1 Nilai Skala Likert	24
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat.....	25
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat	26
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat.....	27
Tabel 3. 5 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Bebas	29
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	30
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	30
Tabel 4. 1 Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4. 2 Hasil Kuesioner Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4. 3 Hasil Kuesioner Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4. 4 Analisis Statistik Deskriptif.....	40
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas.....	43
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	43
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	45
Tabel 4. 8 Hasil Regresi Linier Berganda	46
Tabel 4. 9 Hasil Uji F.....	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. 1 Data Jumlah Pengunjung ke Air Terjun Sekumpul	3
Gambar 1. 2 Ulasan Media Sosial.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	19
Gambar 4. 1 Grafik <i>P-Plot of Regression Standardized Residual</i>	42
Gambar 4. 2 <i>Scatterplot</i> Hasil Uji Heteroskedastisitas	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	65
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 3. Tabulasi Data Kuesioner.....	69
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas.....	77
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas	79
Lampiran 6. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	80
Lampiran 7. Hasil Uji Asumsi Klasik	81
Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis.....	83
Lampiran 9. Dokumentasi	84

