

**“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG DI WISATA ALAM DESA  
SAMBANGAN BULELENG”**

**SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI (S1)  
JURUSAN EKONOMI DAN AKUTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- 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**



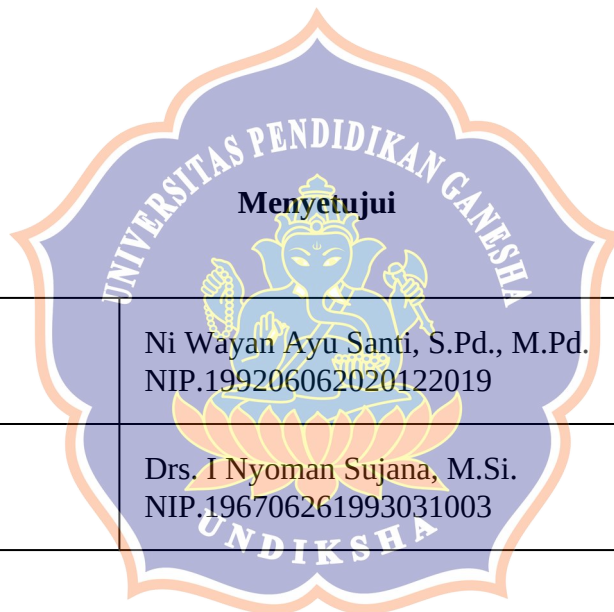
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi 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

## DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN



|               |                                                            |
|---------------|------------------------------------------------------------|
| Pembimbing I  | Ni Wayan Ayu Santi, S.Pd., M.Pd.<br>NIP.199206062020122019 |
| Pembimbing II | Drs. I Nyoman Sujana, M.Si.<br>NIP.196706261993031003      |



- 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 Putu Surya Rama Sanjaya ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 02 September 2026

**Dewan Penguji**

|         |                                                              |
|---------|--------------------------------------------------------------|
| Ketua   | Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd.<br>NIP.198304242009121002 |
| Anggota | Ni Wayan Ayu Santi, S.Pd., M.Pd.<br>NIP.199206062020122019   |
| Anggota | Drs. I Nyoman Sujana, M.Si.<br>NIP.196706261993031003        |



- 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 Pendidikan

**Menyetujui**

|                  |                                                                   |
|------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Ketua Ujian      | Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.<br>NIP.196810291993032001            |
| Sekretaris Ujian | Dr. I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd.,M.Pd.<br>NIP.199110302019031009 |



- 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**

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Wisata Alam Desa Sambangan Buleleng" beserta seluruh isinya 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 seni ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Singaraja, 1 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan

I Putu Surya Rama Sanjaya

2217011009

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Wisata Alam Desa Sambangan Buleleng”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana Pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dengan menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Sehubungan dengan hal tersebut, 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 Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Ekonomi & Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd., M.Pd., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Wayan Ayu Santi, S.Pd., M.Pd., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, serta dorongan kepada penulis selama penyelesaian skripsi ini.
6. Drs. I Nyoman Sujana, M.Si., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis selama skripsi ini terselesaikan.
7. Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi yang tidak dapat penulis sebut satu persatu karena telah memberikan banyak sekali ilmu selama penulis belajar di Program Studi Pendidikan Ekonomi.
8. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak dan Ibu, yang telah menjadi sumber kekuatan dan semangat bagi penulis. Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tulus, dukungan moral maupun material, serta setiap pengorbanan yang diberikan dengan penuh keikhlasan. Segala pencapaian

penulis hingga tahap ini tidak lepas dari cinta, dan kepercayaan yang selalu Bapak dan Ibu berikan.

9. Kepada paman penulis, Prof. Dr. Drs. I Wayan Mudana, M.Si., yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi, serta berbagai nasihat yang bermanfaat selama penulis menempuh pendidikan. Terima kasih atas perhatian dan semangat yang senantiasa diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Kepada Ni Putu Risma Yanti, yang telah menjadi salah satu penyemangat bagi penulis dalam proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas kesabaran, perhatian, semangat, dan waktu yang telah diberikan sehingga penulis mampu melewati setiap tantangan dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Kepada sahabat penulis Reka, Indah Astiti, Ari Saraswati, Chantika Lestari, dan Dinayarti terima kasih telah menjadi sahabat yang selalu menemani selama menempuh perkuliahan dan organisasi memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Terima kasih kepada teman-teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih atas bantuan dan dukungannya dalam menuntaskan tugas karya akhir penulis.
13. Terakhir kepada diri penulis sendiri, terima kasih telah bertahan dan tetap berusaha melewati setiap proses, tantangan, serta keraguan dalam perkuliahan dan penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena tetap memilih untuk melangkah meskipun tidak selalu mudah, tetap percaya pada kemampuan diri, dan tidak menyerah dalam menyelesaikan apa yang telah dimulai.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak.

Singaraja, 1 Agustus 2026

Penulis

## DAFTARI ISI

|                                                                 |        |
|-----------------------------------------------------------------|--------|
| COVER                                                           |        |
| PRAKATA .....                                                   | i      |
| ABSTRAK .....                                                   | iii    |
| DAFTARI ISI .....                                               | v      |
| DAFTAR TABEL .....                                              | vii    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                             | viii   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                           | ix     |
| <br>BAB I PENDAHULUAN .....                                     | <br>1  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                        | 1      |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                                  | 11     |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....                                    | 11     |
| 1.4 Rumusan Masalah .....                                       | 12     |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                                     | 12     |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                                    | 12     |
| <br>BAB II KAJIAN TEORI .....                                   | <br>15 |
| 2.1 Kepuasan Pengunjung .....                                   | 15     |
| 2.1.1 Pengertian Kepuasan Pengunjung .....                      | 15     |
| 2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung ..... | 16     |
| 2.1.3 Indikator Kepuasan Pengunjung .....                       | 17     |
| 2.2 Harga .....                                                 | 18     |
| 2.2.1 Pengertian Harga .....                                    | 18     |
| 2.2.2 Indikator Harga .....                                     | 19     |
| 2.3 Kualitas Pelayanan .....                                    | 20     |
| 2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....                       | 20     |
| 2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....                        | 21     |
| 2.4 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan .....                  | 22     |
| 2.5 Kerangka Berpikir .....                                     | 29     |
| 2.6 Hipotesis Penelitian .....                                  | 33     |
| <br>BAB III METODE PENELITIAN .....                             | <br>35 |

|                                   |                                                             |    |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------|----|
| 3.1                               | Tempat Penelitian.....                                      | 35 |
| 3.2                               | Rancangan Penelitian .....                                  | 35 |
| 3.3                               | Populasi dan Sampel .....                                   | 36 |
| 3.4                               | Definisi Operasional Variabel.....                          | 37 |
| 3.5                               | Jenis dan Sumber Data .....                                 | 40 |
| 3.6                               | Metode Pengumpulan Data .....                               | 41 |
| 3.7                               | Uji Intrumen Penelitian .....                               | 41 |
| 3.8                               | Metode dan Teknik Analisis Data.....                        | 43 |
| 3.9                               | Uji Hipotesis .....                                         | 45 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ..... |                                                             | 47 |
| 4.1                               | Deskripsi Data.....                                         | 47 |
| 4.1.1                             | Gambaran Umum Responden .....                               | 47 |
| 4.1.2                             | Analisis Statistik Deskriptif .....                         | 50 |
| 4.1.3                             | Deskripsi Persepsi Responden Atas Variabel Penelitian ..... | 51 |
| 4.2                               | Pengujian Asumsi Klasik.....                                | 59 |
| 4.2.1                             | Uji Normalitas.....                                         | 60 |
| 4.2.2                             | Uji Multikolinearitas.....                                  | 61 |
| 4.2.3                             | Uji Heteroskedastisitas.....                                | 62 |
| 4.3                               | Analisis Regresi Linier Berganda .....                      | 63 |
| 4.4                               | Pengujian Hipotesis.....                                    | 65 |
| 4.5                               | Pembahasan Hasil Penelitian.....                            | 69 |
| 4.6                               | Implikasi.....                                              | 76 |
| BAB V PENUTUP.....                |                                                             | 78 |
| 5.1                               | Rangkuman .....                                             | 78 |
| 5.2                               | Simpulan .....                                              | 79 |
| 5.3                               | Saran.....                                                  | 80 |
| DAFTAR RUJUKAN .....              |                                                             | 82 |
| LAMPIRAN.....                     |                                                             | 86 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Data Pengunjung Air Terjun .....                                                     | 3  |
| Tabel 1.2 Hasil Kuesioner Awal Pengunjung Wisata Desa Sambangan .....                          | 6  |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....                                                   | 37 |
| Tabel 3.2 Skala Likert .....                                                                   | 41 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                                        | 48 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                              | 48 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                  | 49 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Asal.....                               | 49 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....                                                  | 50 |
| Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga (X1).....                                  | 53 |
| Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....                     | 55 |
| Tabel 4.8 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)....                      | 58 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....                                                           | 60 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....                                                    | 61 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                                                 | 62 |
| Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....                                         | 64 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji T Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung.....                        | 65 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji T Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung.....           | 66 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji F Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung..... | 67 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                     | 78 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Ulasan Google Review .....          | 8  |
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....             | 32 |
| Gambar 3.1 Rancangan Penelitian .....          | 36 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas ..... | 62 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Kuesioner Observasi Awal .....                                       | 87  |
| Lampiran 2. Jawaban Responden.....                                               | 89  |
| Lampiran 3. Data Pengunjung Air Terjun di BUMDES Desa Sambangan .....            | 90  |
| Lampiran 4. Ulasan <i>Google Review</i> Pengunjung Air Terjun Desa Sambangan ... | 91  |
| Lampiran 5. Kuesioner Uji Valid dan Reliabilitas .....                           | 92  |
| Lampiran 6. Daftar Nama Responden Uji Validitas dan Reliabilitas .....           | 97  |
| Lampiran 7. Tabulasi Data Kuesioner Uji Instrumen .....                          | 99  |
| Lampiran 8. Rekapitulasi Hasil Uji Coba .....                                    | 102 |
| Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas SPSS .....                  | 104 |
| Lampiran 10. Kuesioner Penelitian.....                                           | 109 |
| Lampiran 11. Deskripsi Data Responden.....                                       | 114 |
| Lampiran 12. Tabulasi Kuesioner Penelitian .....                                 | 119 |
| Lampiran 13. Hasil Output SPSS Versi 26 .....                                    | 128 |
| Lampiran 14. Dokumentasi Penelitian.....                                         | 140 |

