

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TIKET TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG  
DOMESTIK TAMAN SOEKASADA UJUNG  
KARANGASEM BALI**

**SKRIPSI**



**Diajukan Kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi**

**Oleh  
Zenita Zumarnis  
NIM 1717041118**

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

**2021**

**SKRIPSI**

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

Menyetujui

Pembimbing I,



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.  
NIP.197611102014042001

Pembimbing II,



Drs. Wayan Cipta, M.M.  
NIP.195912311986031019

Skripsi oleh Zenita Zumarnis  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 21 Mei 2021

Dewan Penguji



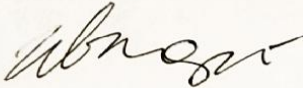
Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.  
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



Drs. Wayan Cipta, M.M.  
NIP. 195912311986031019

(Anggota)



Dr. I Wayan Bagia, M.Si.  
NIP. 196812311993031012

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 21 Mei 2021

**Mengetahui**

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



Komang Krishna Heryanda, S.E., M.M  
NIP. 198309212015041001



Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi

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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengunjung Domestik Taman Soekasada Ujung Karangasem Bali” 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, 21 Mei 2021

Yang membuat pernyataan,



Zenita Zumarnis

NIM. 1717041118

## PRAKATA

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Allah Subhanahu Wa Ta'ala berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengunjung Domestik Taman Soekasada Ujung Karangasem Bali”**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini digunakan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak, baik itu bantuan moral serta material. Terkait dengan hal tersebut, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., Ak., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA., selaku pembimbing akademik yang telah membimbing dan memberikan arahan selama perkuliahan.
6. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku pembimbing I yang selalu memberikan arahan yang terbaik, memberikan motivasi, petunjuk, saran, dan selalu bersedia membimbing sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Drs. Wayan Cipta, M.M., selaku pembimbing II yang selalu penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan, dan petunjuk untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.

9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan pelayanan peminjaman buku yang dibutuhkan saat penyusunan skripsi ini.
10. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
11. Bapak Ida Made Alit selaku manajer pengelola Taman Soekasada Ujung yang telah banyak membantu penelitian ini, memberikan izin penelitian, serta memberikan banyak informasi seputar Taman Soekasada Ujung Karangasem.
12. Orang tua, Ayah dan Ibu (Bahrudin dan Sri Wahyuni), dan kakak adik saya (Rezza Syahrony, Imran Nasuha, dan Giana Cahyani) yang selalu memberikan doa serta dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Sahabat SWAG (Widya, Nila, Eni, Permata, Suci, dan Arda), teman-teman Manajemen angkatan 2017 khususnya kelas VI C dan VII B pemasaran, yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwasannya kemampuan penulis masih memiliki keterbatasan dalam penyusunan skripsi. Skripsi ini pula jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca sehingga dapat digunakan sebagai masukan bagi penulis untuk dimasa yang akan datang. Penulis sangat berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak.

Singaraja, 21 Mei 2021

Penulis

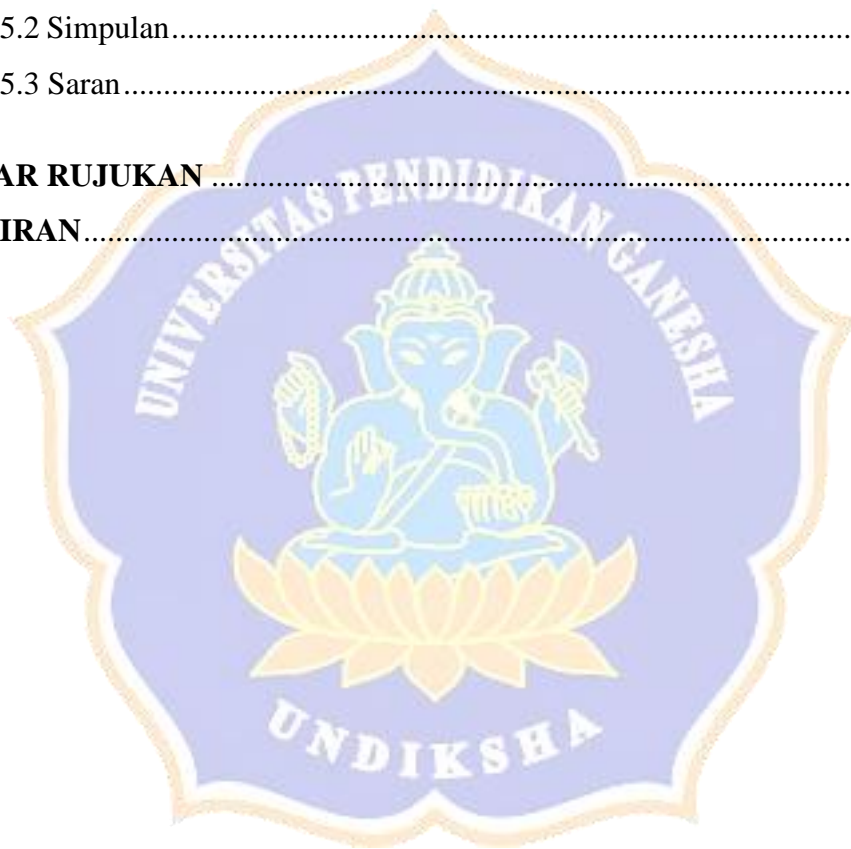
## DAFTAR ISI

Halaman

<b>PRAKATA</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian .....	11
1.3 Pembatasan Masalah .....	12
1.4 Rumusan Masalah Penelitian .....	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Hasil Penelitian .....	13
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	14
2.1 Deskripsi Teoretis.....	14
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	25
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	29
2.4 Kerangka Berpikir .....	31
2.5 Hipotesis Penelitian.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	34
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	34
3.2 Rancangan Penelitian .....	35
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	35
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	38
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data .....	41
3.7 Hipotesis Statistik.....	47



<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1 Deskripsi Data .....	50
4.2 Pengujian Asumsi .....	51
4.3 Pengujian Hipotesis .....	55
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
4.5 Implikasi Penelitian .....	65
 <b>BAB V PENUTUP.....</b>	 <b>68</b>
5.1 Rangkuman.....	68
5.2 Simpulan.....	70
5.3 Saran.....	70
 <b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	 <b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Kunjungan Pengunjung Domestik pada Taman Soekasada Ujung Tahun 2015-Agustus 2020.....	5
Tabel 1.2	Harga Tiket 4 DTW di Kabupaten Karangasem untuk Pengunjung Domestik.....	8
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	38
Tabel 3.2	Konsep Variabel, Dimensi, Indikator, dan Skala Ukur.....	39
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas 100 Sampel.....	42
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas 100 Sampel.....	44
Tabel 4.1	Gambaran Umum Responden.....	50
Tabel 4.2	Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	53
Tabel 4.3	Hasil Uji Multikolinieritas.....	53
Tabel 4.4	Hasil Uji Glejser.....	55
Tabel 4.5	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	60



## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 1.1	Rata-rata Kunjungan Pengunjung Domestik pada 4 DTWdi Kabupaten Karangasem.....	3
Gambar 2.1	Paradigma Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengunjung Domestik Taman Soekasada Ujung Karangasem Bali.....	32
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Histogram P-plot.....	52
Gambar 4.2	Hasil Uji Heterokedastisitas menggunakan Scatterplot.....	54
Gambar 4.3	Struktur Hubungan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Pengunjung Domestik Taman Soekasada Ujung Karangasem Bali.....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 02. Hasil Data Gambaran Umum Responden .....	82
Lampiran 03. Hasil Data Pernyataan Kualitas Pelayanan, Harga Tiket, dan Kepuasan Pengunjung Domestik Dari 100 Responden.....	85
Lampiran 04. Daftar Nilai $R_{tabel}$ Signifikansi 5% Dan 1%.....	94
Lampiran 05. Hasil Uji Reliabilitas Dan Validitas Variabel Kualitas Pelayanan, Harga Tiket, dan Kepuasan Pengunjung Domestik Menggunakan SPSS 24 <i>For</i> Windows .....	95
Lampiran 06. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Menggunakan Spss 24 <i>For</i> Windows.....	100

