

**PENGARUH FASILITAS SERTA KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OBJEK WISATA  
TAMAN AIR TIRTAGANGGA PADA KALANGAN  
WISATAWAN DOMESTIK**

**SKRIPSI**



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

**SKRIPSI**

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

**Menyetujui**

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Rahutama Atidira, S.T., M.M.  
NIP. 198805032018031001

---

Skripsi Oleh Ni Luh Sintya Jayanti ini  
telah dipertahankan didepan dewan penguji  
pada tanggal 18 Juni 2021

Dewan Penguji



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

(Ketua)



Rahutama Atidira, S.T., M.M.  
NIP. 198805032018031001

(Anggota)



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.  
NIP. 198505042015042001

(Anggota)

---

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada:

Hari : Jumat  
Tanggal : 18 Juni 2021

Mengetahui

Ketua Ujian

Sekretaris Ujian



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



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

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha



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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Fasilitas Serta Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Objek Wisata Taman Air Tirtagangga Pada Kalangan Wisatawan Domestik” 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 bidang keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 18 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Ni Luh Sintya Jayanti  
NIM. 1717041176

## **MOTTO**

**“HIDUP DIMASA KINI, BELAJAR DARI  
MASA LALU DAN MERENCANAKAN  
UNTUK MASA DEPAN”**



**(SINTYA)**

## KATA PERSEMBAHAN

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

Kepada pembimbing Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. dan Rahutama Atidira, S.T., M.M. yang selalu penuh tanggung jawab, memberikan bimbingan, saran dan pengarahan hingga setiap goresan tinta yang penuh arti dituangkan dalam skripsi ini, telah mengantarkan saya pada kelulusan.

Keluarga tercinta, I Nengah Jaya (Bapak), Ni Nyoman Sukani (Ibu) yang telah bekerja keras, penuh pengorbanan, penuh kesabaran, dan mengasihi saya, sehingga saya bisa mencapai gelar Sarjana Ekonomi. Saudara-saudaraku I Gede Arga Wijaya (Adik), I Komang Yogi Arta (Adik) dan Ni Ketut Listya Dewi (Adik) untuk rasa perduli dan kasih sayang, yang membuat hari-hariku lebih bersemangat. Terimakasih untuk segenap cinta, doa, dukungan dan kasih sayang disetiap langkah perjalanan dalam hidupku.

Untuk teman-teman dan sahabat, kakak tingkat dan adik-adik tingkat Jurusan Manajemen yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian.

~Terimakasih~

## PRAKARTA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat dan karuniaNya-lah, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas serta Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Objek Wisata Taman Air Tirtagangga pada Kalangan Wisatawan Domestik”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, arahan, serta bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta S.E.,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 S1 Manajemen.
5. Ni Nyoman Yuliantini, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang senantiasa sangat sabar membimbing, memberikan motivasi, saran dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab dan semangat telah mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Rahutama Atidira, S.T., M.M., selaku Pembimbing II yang dengan segala tanggung jawab, kesabaran dan semangat dalam memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Tata usaha serta staf di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan saran selama penulis belajar di Program Studi Manajemen.
8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.



9. Pihak pengelola objek wisata Taman Air Tirtagangga yang telah bersedia memeberikan izin untuk penulis sebagai lokasi penelitian serta pelanggan objek wisata Taman Air Tirtagangga yang membantu pengisian kuesioner penelitian, sehingga dapat memperlancar penyelesaian skripsi.
10. Kedua orang tua saya, I Nengah Jaya dan Ni Nyoman Sukani dan ketiga saudara saya, I Gede Arga Wijaya, I Komang Yogi Arta, Ni Ketut Listya Dewi yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan serta doa yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teruntuk sahabat baikku Herlina Julianthi Eddy Putri, Nadia Rizkiana Maulina.A., Ni Ketut Megah Purnama Sari dan Adriana Gita Candra selaku sahabat penulis sejak semester 1 bersama-sama sampai dengan detik ini selalu menjadi sahabat terbaik dan motivasi penulis, sudah seperti saudara kandung penulis yang selalu setia menemani penulis setiap saat dan selalu memotivasi penulis agar dapat dengan cepat menyelesaikan skripsi ini dan mencapai gelar sarjana.
12. Teman-teman kelas E Manajemen Undiksha angkatan 2017 yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu kalian semua menjadi alasan penulis dapat melangkah sejauh ini..
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Singaraja, Juni 2021

Penulis,

## DAFTAR ISI

Halaman

PRAKARTA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Deskripsi Teori.....	11
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.2 Fasilitas.....	13
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas.....	13
2.1.2.2 Dimensi Fasilitas.....	14
2.1.2.3 Indikator Fasilitas.....	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16

2.1.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	18
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	31
2.3.1 Hubungan Fasilitas serta Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2.3.2 Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
2.4 Kerangka Pemikiran.....	34
2.5 Hipotesis Penelitian.....	35
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 37
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
3.1.1 Tempat Penelitian.....	37
3.1.2 Waktu Penelitian.....	37
3.2 Rancangan Penelitian.....	38
3.3 Jenis dan Sumber Penelitian.....	38
3.4 Subjek dan Objek Penelitian.....	39
3.5 Sampel Penelitian.....	39
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	40
3.6.1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian..	40
3.7 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	42
3.7.1 Metode Pengumpulan Data.....	42
3.7.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	42
3.7.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	43
3.8 Metode dan Teknik Analisis Data.....	46
3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
3.8.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	48

3.9 Uji Hipotesis.....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
4.1 Deskripsi Data.....	51
4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	52
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	57
4.5 Pengujian Hipotesis.....	58
4.5.1 Hubungan Fasilitas ( $X_1$ ) serta Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	58
4.5.2 Hubungan Fasilitas ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	58
4.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	59
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
4.6.1 Hubungan Fasilitas serta Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Objek Wisata Taman Air Tirtagangga.....	59
4.6.2 Hubungan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Objek Wisata Taman Air Tirtagangga.....	62
4.6.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Objek Wisata Taman Air Tirtagangga.....	64
4.6.4 Keterbatasan Penelitian.....	66
4.7 Implikasi.....	67
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>68</b>
5.1 Rangkuman .....	68
5.2 Simpulan.....	70
5.3 Saran.....	70

DAFTAR RUJUKAN.....	72
LAMPIRAN.....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel

	Halaman
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	40
3.2 Konsep Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran.....	41
3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
3.4 Hasil Uji Validitas.....	45
4.1 Deskripsi Data Responden.....	51
4.2 Hasil Uji Normalitas dengan <i>On Sample Kolmogorov Smirnov</i> .....	53
4.3 Hasil Uji Multikolinieritas.....	54
4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Glejser.....	55
4.5 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar  
Halaman

Gambar 1.1	Diagram Batang Tingkat Kunjungan Objek Wisata Taman Air Tirtagangga Tahun 2019.....	3
Gambar 2.1	Kerangka Penelitian Pengaruh Fasilitas serta Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Objek Wisata Taman Air Tirtagangga pada Kalangan Wisatawan Domestik.....	35
Gambar 4.1	Struktur Hubungan Pengaruh Fasilitas serta Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Objek Wisata Taman Air Tirtagangga pada Kalangan Wisatawan Domestik.....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01: Data Tingkat Kunjungan Objek Wisata Taman Air Tirtagangga Tahun 2019.....	76
Lampiran 02: Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran 03: Hasil Data Pernyataan Responden Variabel.....	81
Lampiran 04: Hasil Output SPSS.....	87

