

**ANALISIS *SERVICE QUALITY*, KELENGKAPAN FASILITAS DAN  
*EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DESTINASI  
WISATA PUNCAK REMBANGAN JEMBER**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen di  
Universitas Muhammadiyah Jember)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Satu Syarat  
Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh:**

**SANDI PRANATA  
17.1041.1082**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2021**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sandi Pranana

NIM : 1710411082

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: *ANALISIS SERVICE QUALITY, KELENGKAPAN FASILITAS DAN EXPERIENCE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DESTINASI WISATA PUNCAK REMBANGAN JEMBER* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Jember); adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 10 juni 2021

Yang menyatakan,



Sandi Pranana  
NIM.1710411082



**ANALISIS *SERVICE QUALITY*, KELENGKAPAN FASILITAS DAN  
*EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DESTINASI  
WISATA PUNCAK REMBANGAN JEMBER**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen di  
Universitas Muhammadiyah Jember)**

Oleh :

Sandi Pranata

17.1041.1082

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Feti Fatimah , SE. MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Jekti Rahayu , SE.M,Si

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: *ANALISIS SERVICE QUALITY, KELENGKAPAN FASILITAS DAN EXPERIENCE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DESTINASI WISATA PUNCAK REMBANGAN JEMBER* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Sandi Pranata  
NIM : 1710411082  
Hari : Kamis  
Tanggal : 10-06-2021  
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



**Toni Herlambang DR, MM**  
**NPK : 0701016904**

Anggota 1,



**Feti Fatimah SE, MM**  
**NPK : 1979052510709622**

Anggota 2,



**Jekti Rahayu SE, M, Si**  
**NPK : 198107271703793**

Mengesahkan :



**Maheni Ika Sari, SE, MM**  
**NIP : 197708112005012001**



**Achmad Husan Hafidzi SE, MM**  
**NPK : 1986051411703796**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Bapak dan Ibu yang selalu support saya dalam segala hal, terutama dalam bentuk financial selama di bangku kuliah untuk mengejar cita-cita yang saya dan bapak Ibu harapkan.
2. Sahabat saya yang sudah setia mendukung dan menyemangati dalam pembuatan skripsi saya.
3. Teman-teman kelas manajemen B 2017.
4. Team work yang selalu memberikan saran dan bimbingan dalam pemikiran saya untuk kesempurnaan skripsi .
5. Ibu dosen pembimbing saya yang sudah sabar membimbing saya dalam menyusun skripsi ini.
6. Teman teman kkn99 yang sudah memberikan banyak motivasi.
7. Ibu dosen pembimbing saya yang sudah sabar membimbing saya dalam menyusun skripsi ini.
8. Almamater biru yang sudah memberikan suatu proses kesempatan untuk terus mengasah skill dari masa PK2MB tahun 2017.

## MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”  
( surah Al-Baqarah ayat 286)

اللَّهُ سَبِيلٌ فِي وَأَنْفُسِكُمْ بِأَمْوَالِكُمْ وَجَاهِدُوا وَثِقَالًا خِفَافًا تَفَرُّوا

"Berangkatlah, baik merasa berat atau ringan. Dan berjihadlah dengan harta dan jiwamu di jalan Allah." (At Taubah ayat 41)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا الصَّبْرُ وَابْرَأُوا وَرَا بَطُونَ وَانْقُوا اللَّهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Wahai orang-orang yang beriman bersabarlah kamu, kuatkanlah kesabaranmu kemudian tetaplah bersiap-siaga dalam bertaqwa kepada Allah. Agar kamu beruntung. (Surat Al-Imran ayat 200)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan  
(Quran Surat Al-Insyirah Ayat 5)

“Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman.”  
(Surat Ali Imran ayat 139)

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupersembahkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul *ANALISIS SERVICE QUALITY, KELENGKAPAN FASILITAS DAN EXPERIENCE TERHADAP CUSTOMER LOYALTY DESTINASI WISATA PUNCAK REMBANGAN JEMBER* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Jember).

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Bapak Achmad Hasan Hafidzi SE, MM selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember;
3. Bapak Toni Herlambang DR, MM selaku dosen penguji Saya yang telah banyak memberikan masukan terhadap skripsi saya.
4. Ibu Feti Fatimah S.E. MM selaku dosen pembimbing I dan
5. Ibu Jekti Rahayu Se.M, Si selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak dan Ibu yang selalu support dalam segala hal dari saya kecil sampai bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 10 Juni 2021

Sandi Pranata

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Definisi Pemasaran .....	9
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.3 Pariwisata .....	9
2.1.4 <i>Service Quality</i> .....	10
2.1.5 Kelengkapan Fasilitas .....	12
2.1.6 <i>Experience</i> .....	12
2.1.7 Loyalitas pelanggan.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
2.3 Kerangka Konseptual.....	18
2.4 Hipotesis Penelitian .....	19
2.4.1 Pengaruh <i>service Quality</i> Terhadap <i>costumer loyalty</i> .....	19
2.4.2 Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Terhadap <i>costumer loyalty</i> .....	19
2.4.3 Pengaruh <i>Experience</i> Terhadap <i>costumer loyalty</i> .....	20
2.4.4 Pengaruh <i>Service Quality</i> ,Kelengkapan Fasilitas, <i>Experience</i> Terhadap <i>Cutomer Loyalty</i> .....	20
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian.....	21
3.1.1 Variabel Independen .....	21
3.1.2 Variabel Dependen.....	21



3.2	Definisi Oprasional Variabel .....	21
3.3	Jenis Data .....	24
3.3.1	Data Primer .....	24
3.3.2	Data Sekunder .....	24
3.4	Teknik Pengambilan Sampel .....	24
3.4.1	Populasi .....	24
3.4.2	Sampel .....	24
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.6	Variabel Penelitian .....	26
3.6.1	Skala pengukuran variable .....	26
3.7	Teknik Analisis Data .....	27
3.7.1	Uji Validitas .....	27
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	28
3.7.3	Uji Asumsi Klasik .....	28
3.7.4	Regresi Linear Berganda .....	29
3.7.5	Uji Hipotesis .....	29
3.7.6	Uji Koefisien Determinasi .....	30
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	31
4.1.1	Profil Wisata Puncak Rembangan Jember .....	31
4.2	Karakteristik Responden .....	32
4.3	Analisis Indeks Jawaban Responden .....	34
4.4	Hasil Dan Pembahasan .....	40
4.5	Teknik Analisis Data .....	41
4.5.1	Pengujian Instrumen Data .....	41
4.6	Uji Asumsi Klasik .....	43
4.6.1	Uji Multikolonieritas .....	43
4.6.2	Uji Heteroskedastisitas .....	44
4.6.3	Uji Normalitas .....	45
4.7	Uji Regresi Linier Berganda .....	47
4.8	Uji Hipotesis .....	48
4.8.1	Uji T .....	48
4.8.2	Uji F .....	49
4.8.3	Koefisien Determinasi .....	50
4.9	Pembahasan .....	50
<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>54</b>
5.1	Kesimpulan .....	54
5.2	Saran .....	54
5.2.1	Saran Untuk wisata rembangan Jember dan Bagi Penulis .....	54
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

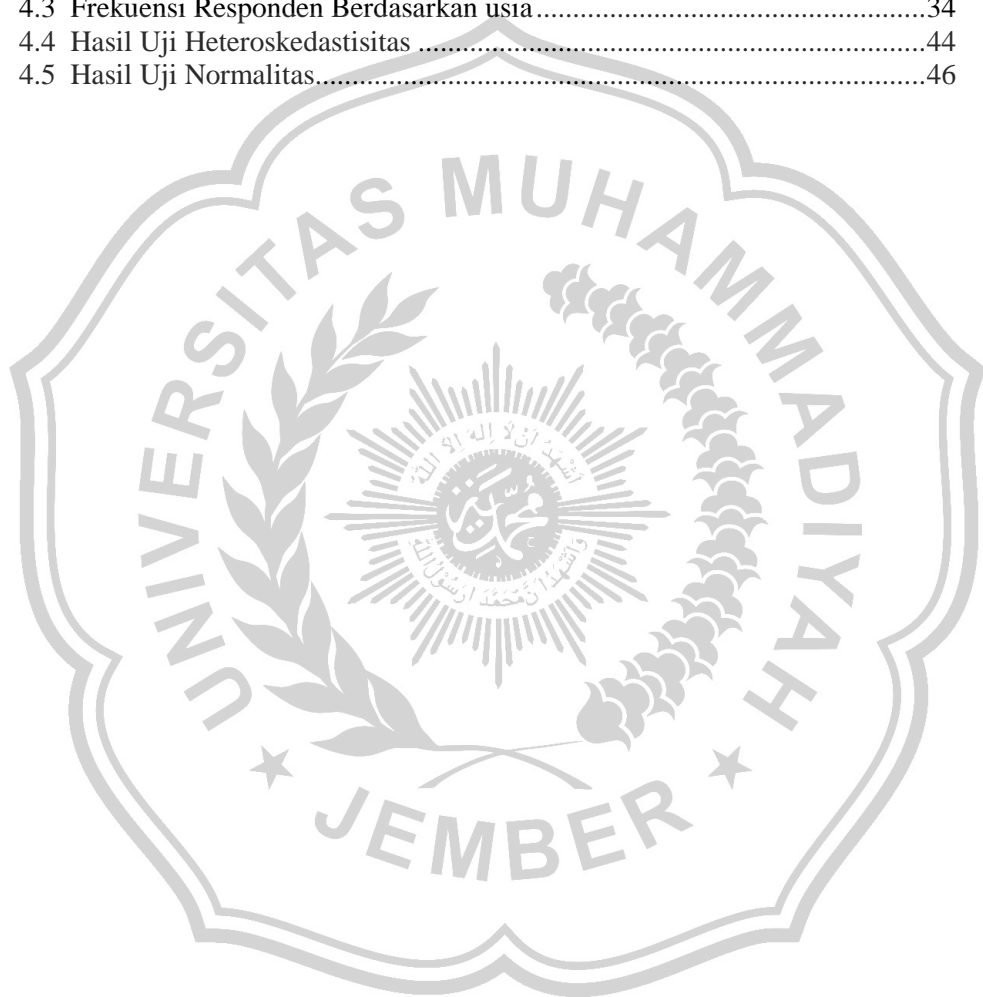
### Tabel

1.1 Fasilitas Wisata Puncak Rembangan Jember .....	3
1.2 Hasil quisoner pra survey .....	6
1.3 Jumlah Pengunjung yang Berwisata di Objek Wisata Rembangan.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	15
2.3 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	16
2.4 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	17
3.1 Pengukuran Skala Likert .....	27
4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
4.2 <i>Service Quality</i> (X1).....	33
4.3 <i>Service Quality</i> (X1).....	34
4.4 <i>Service Quality</i> (X1).....	35
4.5 <i>Service Quality</i> (X1).....	35
4.6 <i>Service Quality</i> (X1).....	36
4.7 Kelengkapan Fasilitas (X2).....	36
4.8 Kelengkapan Fasilitas (X2).....	37
4.9 Kelengkapan Fasilitas (X2).....	37
4.10 <i>Experience</i> (X3) .....	38
4.11 <i>Experience</i> (X3) .....	38
4.12 <i>Experience</i> (X3) .....	39
4.13 Loyalitas Pelanggan (Y).....	39
4.14 Loyalitas Pelanggan (Y).....	40
4.15 Hasil Uji Validitas.....	40
4.16 Hasil Uji Reabilitas .....	41
4.17 Hasil Multikolonieritas.....	42
4.18 Analisis Regresi Linier Berganda .....	43
4.19 Hasil Uji T.....	47
4.20 Hasil Uji F.....	48
4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	49

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
4.1 Struktur Organisasi wisata Rembangan .....	32
4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	32
4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan usia.....	34
4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	44
4.5 Hasil Uji Normalitas.....	46



## DAFTAR LAMPIRAN

1 Kuesioner Penelitian .....	58
2 Data Responden .....	62
3 Karakteristik Responden .....	66
4 Hasil Tanggapan Responden.....	67
5 Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	72
6 Uji Asumsi Klasik.....	77
7 Dokumentasi Responden.....	84
8 Surat ijin Penelitian.....	85
9 Dokumentasi Survei Tempat Wisata Puncak Rembangan Jember.....	86

