



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA WISATA WADUK SIDODADI
GLENMORE, BANYUWANGI

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Edwin Febriandi

1210411208

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2016

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Analisis Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Wisata Waduk Sidodadi Glenmore, Banyuwangi, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 26 Januari 2017

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Trias Setyowati, SE. MM.

NPK. 05 09 477

Anggota I,

Dr. Nurul Qomariah, MM.

NPK. 06 03 426

Anggota II,

Yohanes G. W., SE, MM.

NPK. 15 09 653

Mengesahkan:

Dekan,

Dr. Arik Susbiyani, M.Si.

NPK. 01 09 289

Ketua Program Studi,

Maheni Ika Sari, SE. MM.

NIP. 197708112005012001

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya persembahkan kepada Allah SWT, karena berkat izin dan ridhonya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Wisata Waduk Sidodadi Glenmore, Banyuwangi”.

Peneliti sadar bahwa laporan ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nurul Qomariah, MM. sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Yohanes G. W., SE, MM. sebagai Dosen Pembimbing II yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu dan pemikiran, bimbingan, juga nasehat yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
3. Teristimewa orang tua tersayang, terima kasih atas dukungan, doa, nasehat, kasih sayang, dan juga perhatian.
4. Teman-teman manajemen FE UMJ, terimakasih untuk doa dan bantuannya.
5. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sesuai dengan pribahasa yang berbunyi “tak ada gading yang tak retak”, peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pembaca dan bagi almamater tercinta.

Jember, 4 November 2016

Peneliti

Edwin Febriandi

NIM. 1210411208

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3.Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Teori	9
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Konseptual	23
2.4 Hipotesis Penelitian	23
BAB 3. METODE PENELITIAN	24
3.1 Identifikasi Variabel	24
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.3 Desain Penelitian	26
3.4 Jenis Data	26
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	26
3.5.1 Populasi.....	26
3.5.2 Sampel	27

3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	27
3.7 Teknik Pengumpulan Data	27
3.8 Teknik Analisis Data	28
3.8.1 Uji Instrumen Data	28
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda	29
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	30
3.8.4 Uji Hipotesis	31
3.8.5 Analisis Koefisien Determinasi	32
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1. Gambaran Wisata Waduk Sidodadi	34
4.2. Gambaran Umum Responden	36
4.3. Hasil Analisis Data	42
4.3.1 Uji Instrumen Data.....	42
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	43
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	45
4.3.4 Uji Hipotesis	48
4.3.5 Koefisien Determinasi	49
4.4. Pembahasan.....	49
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1. Kesimpulan	52
5.2. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	57
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Kuisisioner	62
Lampiran 3. Frekuensi Pernyataan Responden	64
Lampiran 4. Uji Instrumen Data	70
Lampiran 5. Uji Regresi, Uji Asumsi Klasik & Uji Hipotesis.....	77

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2009. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*. Edisi Pertama. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Dirgantara, I Made Bayu. 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Jasa. *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 15, No. 2.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Pengembangan Minat Beli Merk Extensi*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hahn, Fred E. 2007. *Beriklan dan Berpromosi Sendiri*. PT. Gramedia. Pustaka Utama, Jakarta.
- Hendri, Ma'ruf. 2005. *Pemasaran Ritel*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kiswanto. 2011. Pengaruh Harga, Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Di Objek Wisata Dampo Awang Beach Rembang. Laporan Penelitian Tidak Dipublikasikan. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kurniasari, Nova Dhita. 2013. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian*. Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro, Laporan Penelitian Tidak Dipublikasikan.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 2., Edisi Kedelapan, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks, Jakarta.
- Monroe, K.B.. 2005. *Pricing, Making Profitable Decissions*, Second Edition, McGraw Hill, New York.
- Qomariah, Nurul. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Membeli Jasa Travel Cipaganti, Jember. *JEAM Vol X No. 1/2011*

Schiffman, Leon G dan Leslie L. Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen*. PT. Indeks Gramedia, Jakarta.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Siswanto. 2007. *Pengantar Manajemen*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Susanti, Tina. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro, Laporan Penelitian Tidak Dipublikasikan.

Swastha, Basu dan Handoko. 2010. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. BPF, Yogyakarta.

Swastha, Basu dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Andi, Yogyakarta.

Umar, Husain. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia. Pusat, Jakarta.

Yazid. 2005. Pemasaran Jasa

Zeithaml, Bitner and Gremler. 2006. *Service Marketing*. Fourth edition, Prentice Hall: exclusive right by Mc Graw-Hill.

Undang Undang Dasar No. 10/2009

Strategika.wordpress.com/2007/06/04/pengertian-strategi/

https://id.wikipedia.org/wiki/Pariwisata_di_Indonesia

<https://id.wikipedia.org/wiki/Pariwisata>

<http://www.kemenpar.go.id/asp/ringkasan.asp?c=110>

<http://www.banyuwangibagus.com/2015/12/waduk-sidodadi-wahana-wisata-baru-di-banyuwangi.html>