

**PENGARUH MEDIA SOSIAL, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG PADA TIARA PARK WATERBOOM  
JEMBER**

**SKRIPSI**

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



**Oleh : Novita Sari**

**19.1041.1013**

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

**2023**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Novita Sari  
NIM : 1910411013  
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : MEDIA SOSIAL, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG PADA TIARA PARK WATERBOOM JEMBER adalah hasil karya sendiri kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi 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 didepan hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 22 Juli 2023

Yang menyatakan,



Novita Sari  
NIM 1910411013

# SKRIPSI

## MEDIA SOSIAL, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG PADA TIARA PARK WATERBOOM JEMBER

Oleh : Novita Sari  
NIM : 19.1041.1013

Pembimbing :  
Dosen Pembimbing Utama

: Drs. Akhmad Suharto, M.P.

Dosen Pembimbing Pendamping

: Ahmad Izzuddin SE, MM

## PENGESAHAN


Skripsi berjudul: **Pengaruh Media Sosial, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Keputusan Berkunjung Pada Tiara Park Waterboom Jember** , telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Novita Sari  
NIM : 1910411013  
Hari : Sabtu  
Tanggal : 22 Juli 2023  
Tempat : Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji,

  
Feti Fatimah, SE., MM.  
NPK. 1979052510709622

Anggota 1,

  
Drs. Akhmad Suharto, MP.  
NPK. 1962120118906242

Anggota 2,

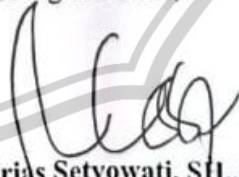
  
Ahmad Izzuddin, SE., MM.  
NPK. 1990100711605780

Mengesahkan :

Dekan,

  
  
Maheni Ika Sari, SE., M.M  
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,

  
Dr. Trias Setyowati, S.H., SE., MM  
NPK. 1972032710509477

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat Rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **MEDIA SOSIAL, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG PADA TIARAPARK WATERBOOM JEMBER** dengan baik. Penulis sadar bahwa atas segala usaha mengerjakan skripsi ini dengan segala bantuan dari pihak yang sudah membantu menyelesaikan. Penulis mohon maaf apabila ada kekurangan atau kesalahan dalam penulisan.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar sarjana, melatih kemampuan mahasiswa dalam memecahkan masalah secara sistematis dengan menggunakan teori yang sudah dipelajari di bangku perkuliahan. Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih



## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis juga mengungkapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
  2. Maheni Ika Sari, S.E, M.M Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
  3. Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM selaku Kaprodi Manajemen dan kepada Ibu Nursaidah, SE.,M.M selaku Sekprodi Manajemen yang memberikan kemudahan dalam pengurusan skripsi.
  4. Dosen Pembimbing 1 Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP. dan Dosen Pembimbing 2 Bapak Ahmad Izzuddin SE, MM. Dan Penguji Ibu Feti Fatimah SE, MM. terimakasih atas bimbingan serta kesabarannya dalam membimbing dan memberi masukan terbaik hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
  5. Seluruh Dosen Prodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember , terimakasih atas segala ilmu yang telah Bapak, Ibu Dosen berikan.
  6. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terimakasih atas semua bantuan yang diberikan.
- Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena ketidaksempurnaan datangnya dari manusia dan kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak. Artinya, penulisberharap skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 22 Juli 2023

Penulis

## PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terima kasih saya kepada :

1. Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan hidayahnya yang sangat berlimpah serta kesempatan yang diberikan kepada saya dengan segala kemudahan dan diberikannya, sehingga saya dapat menjalani semua ini dengan baik.
2. Nabi Muhammad SAW atas segala penuntun dalam hidup untuk mencapai kesempurnaan darinya.
3. Kedua orang tua yang sangat saya sayangi, Ayahanda Suyitno dan Ibunda Nur Imamah atas segala dukungan, doa serta keterlibatan dalam proses mengerjakan skripsi hingga tuntas.
4. Maheni Ika Sari, SE.,M.M selaku ibu dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang memberikan kemudahan dalam pengurusan skripsi.
5. Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM selaku Kaprodi Manajemen dan kepada Ibu Nursaidah, SE.,M.M selaku Sekprodi Manajemen yang memberikan kemudahan dalam pengurusan skripsi.
6. Dosen Pembimbing 1 Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP. dan Dosen Pembimbing 2 Bapak Ahmad Izzuddin SE, MM. Dan Penguji Ibu Feti Fatimah SE, MM. terimakasih atas bimbingan serta kesabarannya dalam membimbing dan memberi masukan terbaik hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Untuk diri sendiri, terima kasih telah berjuang dan bertahan hingga sampai saat ini. Semoga lelah dan jerih payah ini akan terbayar dengan senyum bangga kedua orang tua atas kesuksesanku nanti.
8. Untuk Sahabat Terbaikku Serli Anggita Sari, terimakasih telah menemaniku selalu dalam suka maupun duka hingga dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Untuk pendamping hidupku M. Abdul Muis terimakasih karena selalu ada dan tak henti-hentinya memberikan semangat dan dukungan serta bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Untuk teman-teman.

## MOTTO

“Tidak ada yang bisa memberimu kebahagiaan sejati kecuali Allah.”

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(Q.S Ar Rum : 60)

“Sesungguhnya hanya orang-orang yang bersabarlah yang dicukupkan pahala mereka tanpa batas”

(Q.S Az- Zumar : 10)





## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Manajemen Pemasaran.....	7
2.2 <i>Marketing Mix</i> .....	8
2.3 Kualitas Pelayanan .....	11
2.4 Perilaku Konsumen .....	13
2.5 Keputusan Pembelian.....	13
2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	15
2.7 Kerangka Konseptual .....	20
2.8 Hipotesis.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
3.1 Identifikasi Variabel.....	22
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	22

3.3	Desain Penelitian.....	24
3.4	Jenis Data .....	25
3.5	Populasi dan Sampel .....	26
3.6	Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.7	Teknik Pengambilan Data .....	27
3.8	Teknik Analisis Data.....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>30</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	30
4.1.1	Sejarah Singkat Berdirinya Tiarapark Waterboom.....	30
4.1.2	Visi Misi Tiarapark Waterboom .....	31
4.1.3	Struktur Organisasi Tiarapark Waterboom.....	31
4.1.4	Aspek Personalia.....	32
4.1.5	Aspek Pemasaran .....	33
4.2	Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	33
4.2.1	Deskripsi Statistik Responden .....	33
4.2.2	Deskriptif Variabel Penelitian .....	34
4.3	Hasil Analisis Data.....	39
4.3.1	Pengujian Instrumen Data.....	39
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	40
4.3.3	Analisis Regresi Linier Berganda .....	42
4.3.4	Pengujian Hipotesis .....	43
4.3.5	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	44
4.4	Pembahasan.....	44
4.4.1	Pengaruh antara Variabel Media Sosial terhadap Keputusan Berkunjung .....	44
4.4.2	Pengaruh antara Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung .....	45
4.4.3	Pengaruh antara Variabel Lokasi terhadap Keputusan Berkunjung .....	45
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>47</b>
5.1	Kesimpulan.....	47
5.2	Saran.....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>49</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Wisata Tiara Park Tahun 2022.....	3
Tabel 1.2 Pesaing Wisata Air di Kabupaten Jember.....	4
Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Skala Likert.....	28
Tabel 4.1 Jumlah Pengunjung Wisata Tiara Park Tahun 2022.....	31
Tabel 4.2 Jumlah Tenaga Kerja Wisata Tiara Park.....	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
Tabel 4.6 Pernyataan Variabel Media Sosial.....	36
Tabel 4.7 Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan.....	37
Tabel 4.8 Pernyataan Variabel Lokasi.....	38
Tabel 4.9 Pernyataan Variabel Keputusan Berkunjung.....	39
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel.....	40
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas.....	41
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	41
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	42
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas.....	43
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	43
Tabel 4.16 Hasil Uji T.....	44
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Wisata Tiara Park .....	32



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	53
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	56
Lampiran 3 Hasil Uji Data Penelitian.....	57
Lampiran 4 Dokumentasi.....	66

