



**KAJIAN KUALITAS LAYANAN, HARGA, LOKASI, DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG**

(Studi Kasus Pada *Water Boom* Niagara Ambulu Jember)

SKRIPSI

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

Oleh:

**Miya Ramadhani Triasmawan
1010411012**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
JANUARI, 2016**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Kajian Kualitas Layanan, Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Pada *Water Boom* Niagara Ambulu Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 29 Januari 2016

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Dr. Nurul Qomariah, M.M
NPK 06 03 426

Anggota 1,

Drs. Anwar. M.Sc
NPK 85 03 125

Anggota 2,

Budi Santoso. SE., M.M
NPK 07 09 107301

Mengesahkan:

Dekan,

Drs Ahmad Suharto, M.P
NPK 89 06 242

Ketua Jurusan,

Maheni Ika Sari, SE., M.M
NIP 19770 811 2005 01 2001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Kajian Kualitas Layanan, Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Pada *Water Boom* Niagara Ambulu Jember)".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Drs. Ahmad Suharto, M.P, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
- b. Maheni Ika Sari, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
- c. Drs. Anwar. M.Sc, selaku dosen pembimbing I dan Budi Santoso. SE., M.M, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Dr. Nurul Qomariah, M.M, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.

- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2010 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, Januari 2016

Penyusun

Miya Ramadhani Triasmawan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Kegunaan Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.2 Kualitas Layanan	9
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	9
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Layanan	10
2.1.3 Harga	13
2.1.3.1 Pengertian Harga	13
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Harga	14
2.1.3.3 Strategi Harga	17
2.1.4 Lokasi	17
2.1.5 Fasilitas	19
2.1.6 Kepuasan Konsumen	22
2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	22
2.1.6.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	

Konsumen	22
2.1.6.3 Mengukur Kepuasan Konsumen	23
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Konseptual	27
2.4 Hipotesis Penelitian	28
BAB 3 METODE PENELITIAN	30
3.1 Identifikasi Variabel	30
3.1.1 Variabel Bebas	30
3.1.2 Variabel Terikat	30
3.2 Definisi Operasional Variabel	30
3.2.1 Kualitas Layanan (X_1)	30
3.2.2 Harga (X_2)	31
3.2.3 Lokasi (X_3)	31
3.2.4 Fasilitas (X_4)	32
3.2.5 Kepuasan Pengunjung (Y)	32
3.3 Desain Penelitian	33
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.4.1 Populasi	33
3.4.2 Sampel	34
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.5 Jenis Data	35
3.5.1 Data Sekunder	35
3.5.2 Data Primer	35
3.6 Metode Pengumpulan Data	36
3.7 Teknik Analisis Data	37
3.7.1 Uji Instrumen Data	37
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	38
3.7.4 Uji Hipotesis	40
BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	42
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	42
4.1.2 Struktur Organisasi	43
4.1.3 Aspek Personalia	44
4.1.3.1 Jumlah Tenaga Kerja	44
4.1.3.2 Jam Kerja	45
4.1.3.3 Sistem Upah	45
4.2 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis	45
4.2.1 Diskriptif Statistik Responden	45

4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian	47
4.2.2.1 Kualitas Layanan (X_1)	47
4.2.2.2 Harga (X_2)	49
4.2.2.3 Lokasi (X_3)	50
4.2.2.4 Fasilitas (X_4)	52
4.2.2.5 Kepuasan Pengunjung (Y)	54
4.3 Analisis Data	55
4.3.1 Uji Instrumen Data	55
4.3.1.1 Pengujian Validitas Data	55
4.3.1.2 Pengujian Reliabilitas Data	56
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	57
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	59
4.3.3.1 Pengujian Normalitas	59
4.3.3.2 Pengujian Multikolinearitas	60
4.3.3.3 Pengujian Heterokedastisitas	60
4.3.4 Pengujian Hipotesis	61
4.3.4.1 Uji F	61
4.3.4.2 Uji t	62
4.3.4.3 Koefisien Determinasi	63
4.4 Pembahasan	64
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	68
5.9 Rekomendasi	69
DAFTAR PUSTAKA	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Jumlah Pengunjung Water Boom Niagara Ambulu Jember Periode 2014 -2015.....	5
Tabel 2.1: Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4.1: Jumlah Tenaga <i>Water Boom</i> Niagara Ambulu Jember .	45
Tabel 4.2: Responden Menurut Usia	46
Tabel 4.3: Responden Menurut Jenis Kelamin	46

Tabel 4.4: Responden Menurut Tingkat Pendidikan	46
Tabel 4.5: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Layanan	47
Tabel 4.6: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Harga	49
Tabel 4.7: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Lokasi	51
Tabel 4.8: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Fasilitas ...	52
Tabel 4.9: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Pengunjung	54
Tabel 4.10: Hasil Pengujian Validitas	56
Tabel 4.11: Hasil Pengujian Reliabilitas	57
Tabel 4.12: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	57
Tabel 4.13: Hasil Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.14: Hasil Uji F	62
Tabel 4.15: Hasil Uji t	62
Tabel 4.16: Hasil Uji Koefisien Determinasi	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Konseptual	28
Gambar 4.1: Struktur Organisasi <i>Water Boom</i> Niagara Ambulu Jember	43
Gambar 4.2: Hasil Uji Normalitas	59
Gambar 4.3: Hasil Uji Heteroskedastisitas	61

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2: Petunjuk Pengisian Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 3: Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 4: Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 5: Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 6: Hasil Uji Validitas
- LAMPIRAN 7: Hasil Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 8: Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 9: Tabel r *Product Moment*, Tabel Distribusi F, dan Tabel Distribusi t