

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, FASILITAS DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA WISATA
SEGORO INDAH DALEGAN (WISID) GRESIK**

SKRIPSI



Oleh:

BAMBANG HADI SISWANTO

NPM: 08311024

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK

September 2012

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, FASILITAS
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA
WISATA SEGORO INDAH DALEGAN (WISID) GRESIK**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar sarjana ekonomi



Oleh:

BAMBANG HADI SISWANTO

NPM: 08311024

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

September 2012

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, FASILITAS
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA
WISATA SEGORO INDAH DALEGAN (WISID) GRESIK**

Oleh:

BAMBANG HADI SISWANTO
NPM: 08.311.024

Telah Dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal:2012

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Tri Ariprowo, S.E.,M.Si.

NIP : 0311.9604.030

Penguji

Drs. Ec. Budiono Pristyadi, M.M

NIP : 0313.8909.016

(Dr. Nur Laily, M.Si.)

NIP:0311.0006.049

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen

Tri Ariprowo, S.E.,M.Si.

NIP : 0311.9604.030

Sukaris, SE, M.SM

NIP : 0311.0506.119

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :
Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan
Pengunjung Pada Wisata Segoro Indah Dalegan (WISID) Gresik.

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal....., adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan universitas batal saya terima.

Gresik, September 2012
Yang membuat pernyataan

(Bambang Hadi S)

Saksi 1, sebagai pembimbing I skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi.
Tri Ariprowo, S.E.,M.Si.

Saksi 2, sebagai pembimbing II skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi.
Drs. Ec. Budiono Pristyadi, M.M

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji skripsi.
Dr. Nur Laily, M.Si.

....." Hasil Dari Perjuangan Dan Pengorbanan Yang Kita
Lakukan Saat Ini Akan Kita Dapati Di Belakang Yang Mungkin
Tanpa Kita Sadari"

Kupersembahkan karya ini teruntuk :

Allah SWT

Bapak dan Ibunda tercinta

Adik, Kakek, Keluarga,

Teman-teman Dan Guru-guruku.

Atas dorongan semangat yang luar biasa,

Dengan segala do'a yang tidak pernah kering,

*Dan juga segenap upaya yang telah dicurahkan untukku
Sehingga tercapai sedikit dari apa yang engkau harapkan.*

KATA PENGANTAR



Dengan segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Segoro Indah Dalegan (WISID) Gresik”**.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna menyelesaikan studi pada program strata satu Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik. Disamping itu, penulis juga mencoba menyumbangkan pikiran dalam usaha mengembangkan ilmu pengetahuan bidang manajemen pemasaran.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Ucapan terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan kepada:

1. Drs. Sarwo Edi, M.pd., Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Tri Aripabowo, SE., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik dan Dosen Pembimbing Utama skripsi atas bantuan, literatur dan bimbingan beliau.
3. Sukaris, S.E., M.S.M. Selaku Ketua Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik.

4. Drs. Ec. Budiyo Pristyadi, M.M selaku Dosen Pembimbing Pendamping skripsi atas bantuan, literatur dan bimbingan beliau.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama dibangku kuliah.
6. Bapak Nasta'in dan Ibu Muzaroh selaku orang tua penulis, mbah sulaiman dan semua keluarga atas bantuan doa, dorongan, nasehat dan pengorbanan tak terhingga baik material maupun non material yang diberikan hingga akhirnya penyusunan skripsi ini selesai.
7. Teman - teman penulis yang selalu membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini yaitu : Budi Hariyono, Dedy Imaduddin, Azzarul Ilmi, Riry Istiqomah, Advanul, Ainul, Faris Al serta semua teman-teman manajemen angkatan tahun 2008, Terima kasih sudah meluangkan waktu untuk membantu penelitian ini.
8. Semua pihak yang telah membantu baik langsung maupun tak langsung yang tidak dapat disebutkan satu – persatu oleh penulis.

Walaupun penulis telah menerima banyak bantuan, namun segala kesalahan dalam skripsi sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Penulis menyadari bahwa hasil penelitian skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu berbagai tanggapan dan sumbang saran kritis demi penyempurnaan skripsi ini, sangat kami tunggu.

Gresik, September 2012

Penulis

2.2.5. Fasilitas.....	25
2.2.5.1. Hubungan Antara Fasilitas Dan Kepuasan Pelanggan	26
2.2.6. Lokasi.....	27
2.2.6.1. Hubungan Antara Lokasi Dan Kepuasan Pelanggan.	29
2.2.7. Kepuasan Pelanggan	30
2.3. Kerangka Berfikir.....	36
2.4. Hipotesis.....	37
BAB III : METODE PENELITIAN	38
3.1. Jenis Penelitian	38
3.2. Lokasi Penelitian	38
3.3. Populasi Dan Sampel	38
3.3.1. Populasi	38
3.3.2. Sampel.....	39
3.4. Identifikasi Dan Definisi Operasional Variabel.....	40
3.4.1. Identifikasi Variabel.....	40
3.4.2. Definisi Operasional Variabel	41
3.5. Jenis Dan Sumber Data	43
3.6. Metode Pengumpulan Data	43
3.7. Tehnik Analisis Data	44
3.7.1. Uji Validitas	45
3.7.2. Uji Reliabilitas	45
3.7.3. Uji Asumsi Klasik	46
3.7.4. Regresi Linier Berganda	48
3.7.5. Pengujian HIpotesis Dengan Uji t dan Uji f	48
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN INTERPRETASI HASIL	52
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	52
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	54
4.2.1. Karakteristik Responden	54
4.2.2. Diskripsi Responden	54

4.3. Tanggapan Responden.....	58
4.3.1. Kualitas Pelayanan.....	58
4.3.2. Harga.....	59
4.3.3. Fasilitas	60
4.3.4. Lokasi	61
4.3.5. Kepuasan Pelanggan	62
4.4. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	63
4.4.1. Uji Validitas	63
4.4.2. Uji Reliabilitas	64
4.5. Uji Asumsi Klasik	64
4.6. Analisis Data	67
4.6.1. Analisis Ragresi Linier Berganda	67
4.7. Pengujian Hipotesis Uji t dan Uji f	69
4.7.1. Uji t (Parsial)	69
4.7.2. Uji f (Simultan)	72
4.8. Interpretasi Hasil	72
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	77
5.2. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

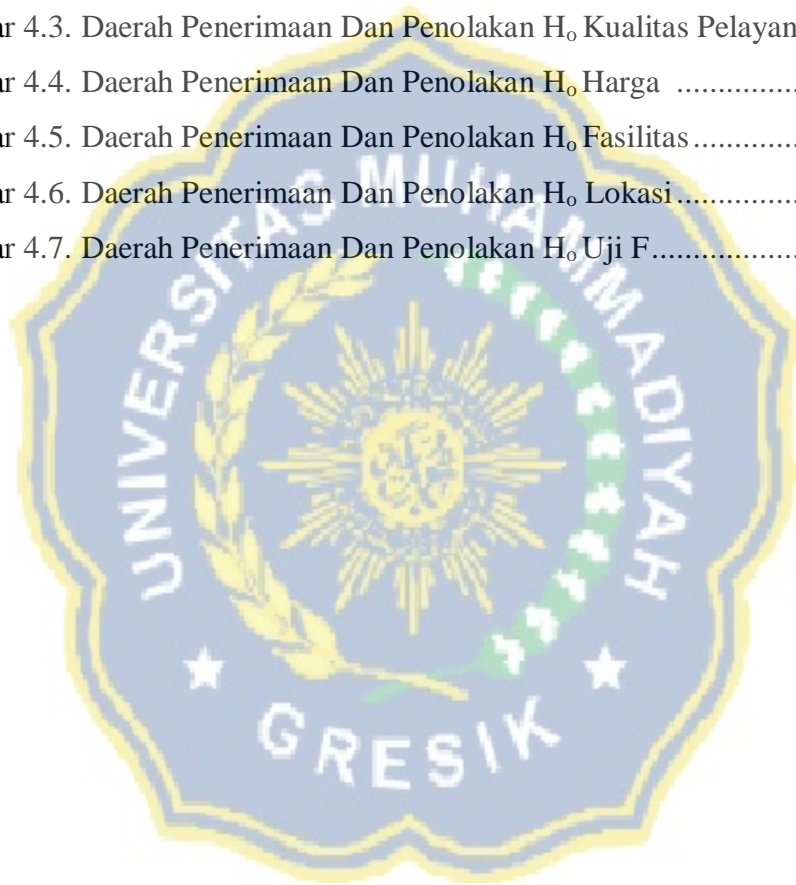
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Tentang Harga.....	59
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Tentang Fasilitas	60
Tabel 4.8. Tanggapan Responden Tentang Lokasi.....	61
Tabel 4.9. Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan.....	62
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas.....	63
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.12. Koefisien <i>Tolerance Value</i> Dan VIF Masing – Masing Variabel	66
Tabel 4.13. Hasil Regresi Linier Berganda.....	68



Daftar Gambar

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Berfikir	36
Gambar 3.1. Daerah Penerimaan Dan Penolakan H_0 Secara Parsial	49
Gambar 2.2. Daerah Penerimaan Dan Penolakan H_0 Secara Simultan	51
Gambar 4.1. Uji Normalitas	65
Gambar 4.2. Uji Heteroskedastisitas	66
Gambar 4.3. Daerah Penerimaan Dan Penolakan H_0 Kualitas Pelayanan..	70
Gambar 4.4. Daerah Penerimaan Dan Penolakan H_0 Harga	71
Gambar 4.5. Daerah Penerimaan Dan Penolakan H_0 Fasilitas	71
Gambar 4.6. Daerah Penerimaan Dan Penolakan H_0 Lokasi	72
Gambar 4.7. Daerah Penerimaan Dan Penolakan H_0 Uji F	73



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lamp	Keterangan
1.	Kuisisioner
2.	Tabel Kreji
3.	Tabel R <i>Product Moment</i>
4.	Tabel Distribusi T
5.	Tabel Pengujian Nilai F
6.	Hasil Uji Validitas Variabel
7.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel
8.	Hasil Regresi Linier Berganda
9.	Data Mentah Kuisisioner



Bambang Hadi S, 08311024, **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Wisata Segoro Indah Dalegan (WISID) Gresik**, Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Gresik, September, 2012.

Abstraksi

Persaingan di dunia bisnis saat ini semakin ketat. Hal ini juga dirasakan para pelaku bisnis di bidang jasa pariwisata seperti wisata-wisata di Gresik. WISID adalah salah satu wisata yang ada di Gresik saat ini. WISID harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. WISID harus membuat beberapa perbaikan dan pengembangan yang dapat meningkatkan kepuasan pengunjungnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, harga, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pengunjung. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *incidental Sampling Method*. Analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa keempat variabel yang masuk dalam analisis tersebut secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada WISID di Gresik. Kesimpulan ini didasarkan pada hasil perhitungan yang menunjukkan nilai F hitung sebesar 15,149 lebih dari F tabel 2,467 dari keempat variabel tersebut, ternyata fasilitas memiliki pengaruh signifikan dengan nilai t hitung sebesar 2,725 dengan taraf signifikansi 0,008%.

Berdasarkan hasil analisis tersebut maka kepuasan pengunjung pada WISID di Gresik sangat dominan terhadap Fasilitas, dari keempat variabel fasilitas harus lebih ditingkatkan lagi agar semakin tercipta dalam kepuasan pengunjung.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, fasilitas, Lokasi dan Kepuasan Pengunjung

Bambang Hadi S, 08311024, *influence Quality Of Service, Price, Amenities, Location To Guest Satisfaction Of Visitors In Gresik (WISID), Management, Faculty of Economics Muhammadiyah University of Gresik, March 2012.*

Abstract

Competition in today's business world is increasingly tight. It is also felt by businesses in the service sector such as tourism tours in Gresik. WISID is one of the tourist attractions in Gresik today. WISID should know the factors that influence visitor satisfaction. WISID have to make some improvements and enhancements that can improve the satisfaction of visitors.

This study aims to menganalisis how much influence the quality of service, price, amenities and location of visitor satisfaction. The sampling method used is incidental Sampling Method. The analysis used is the validity and reliability, the classic assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing via t test and F test.

The result shows that the four variables included in the analysis together have a significant impact on visitor satisfaction WISID in Gresik. This conclusion is based on results that demonstrate the value of F perhitungan count for more than 15.149 F 2.467 table of four variables, it appeared that the facility has significant influence with t value of 2.725 with a significance level of 0.008%.

Based on the results of the analysis on the satisfaction of visitors in Gresik WISID very dominant towards facilities, facilities of the four variables should be further enhanced to be more tecipta in visitor satisfaction.

Key words: Quality of service, price, amenities, Location and Guest Satisfaction