

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA OBYEK WISATA  
NGEMBAK DI PONOROGO**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo**

**Nama : Intan Fasmadari  
NIM : 13413040  
Program Studi : Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2016/2017**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap  
Kepuasan Konsumen Pada Obyek Wisata Ngembak di Ponorogo

Nama : Intan Fasmasari

NIM : 13413040


Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk  
diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

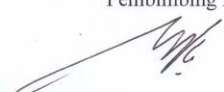
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi


Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I

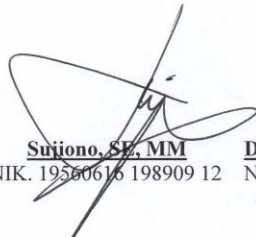
  
**Drs. Ec. Purwanto, MM**  
NIK. 19531024 199309 14


Ponorogo, 28 Februari 2017  
Pembimbing II

  
**Edi Santoso, SE, MM**  
NIK. 19740311 200103 12

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
  
**Fiti Rapini, SE, MM**  
NIK. 19630505 199003 2 003

Dosen Penguji :

  
**Srijono, SE, MM**  
NIK. 19580616 198909 12

  
**Drs. Ec. Purwanto, MM**  
NIK. 19531024 199309 14

  
**Hadi Sumarsono, SE, M.Si**  
NIK. 19760508 200501 11

## RINGKASAN

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh jumlah pengunjung Obyek Wisata Ngembak di Ponorogo yang setiap hari semakin sepi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Obyek Wisata Ngembak di Ponorogo.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner terhadap 110 orang responden pengunjung Obyek Wisata Ngembak di Ponorogo dengan menggunakan teknik probability sampling dengan menggunakan random sampling untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Kepuasan Konsumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian. Hasil persamaan regresi linier berganda setelah diolah dengan menggunakan SPSS menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 7,527 + 0,367 X_1 + 0,274 X_2 + 0,131 X_3 + \text{err..}$$

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Obyek Wisata Ngembak di Ponorogo. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,469 yang menunjukkan bahwa 48,4% Kepuasan Konsumen dapat dipengaruhi oleh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga. Sedangkan sisanya yaitu 51,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Kepuasan Konsumen**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA OBYEK WISATA NGEMBAK DI PONOROGO** “ yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Sehubungan dengan itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Drs. Sulton, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Titi Rapini, SE, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Drs. Ec. Purwanto, MM., selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Edi Santoso, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing II yang

telah meluangkan waktu dan kesabaran dalam memberikan pengarahan serta bimbingan kepada penulis.

4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis duduk di bangku kuliah.

5. Ibu tercinta yang selalu mengiringi langkahku dengan do'a dan semangat yang tak pernah pupus, teman dan semua pihak yang tidak bisa saya sebut satu persatu, yang banyak memberikan bantuan dalam bentuk moril maupun materil sampai selesainya penulisan skripsi ini.

6. Dinas pariwisata dan seluruh petugas Obyek Wisata Ngembak di Ponorogo yang telah memberikan ijin penelitian dan sekaligus banyak membantu kegiatan dalam penelitian ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Ponorogo, 28 Februari 2017

Penulis

INTAN FASMASARI

## **PERSEMBAHAN**

### **Yang Utama Dari Segalanya**

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

**Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi**

#### **Ibu dan Alm. Ayah**

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya ini kepada Ibu dan Alm. Ayah. Ibu, doamu menjadikanku bersemangat, kasih sayangmu yang membuatku menjadi kuat hingga aku selalu bersabar melalui beragam cobaan yang menjejari. Kini cita-cita dan harapanmu telah ku gapai. Semoga Intan bisa selalu membahagiakan Ibu. Untuk Ayah, terimakasih atas limpahan kasih sayang semasa hidupmu dan memberikan rasa rindu yang berarti. Apa yang ayah inginkan, sudah Intan gapai dan semoga Intan bisa mewujudkan apa yang sudah ayah inginkan untuk masa depan Intan.

#### **Dosen Pembimbing Tugas Akhirku dan Seluruh Dosen Pengajar Saya**

Bapak Drs. Ec. Purwanto, MM dan Bapak Edi Santoso, SE, MM selaku Dosen Pembimbing tugas akhir saya, terimakasih banyak sudah membantu saya dalam mengerjakan tugas akhir ini, sudah dinasehati, sudah diajari, saya tidak akan lupa atas bantuan dan kesabaran Bapak.

Terimakasih banyak untuk seluruh dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu, didikan dan pengalaman yang sangat berarti.

## **Saudaraku**

Kakakku Harfit Prasetyo dan Adikku Agung Prasakti, tiada yang paling mengharukan saat kumpul bersama kalian, walaupun sering bertengkar tapi hal ini selalu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan. Terimakasih atas semangat, doa dan bantuan kalian selama ini, hanya karya kecil ini yang dapat aku persembahkan, tapi aku akan selalu menjadi yang terbaik untuk kalian semua.

## **Kamu**

Terimakasih banyak atas bimbingan, motivasi, masukan, perhatian dan kesabaranmu yang telah memberiku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga kamu selalu diberikan kebahagiaan dalam segala hidupmu. Terimakasih

## **Sahabatku dan Teman-temanku**

Buat sahabatku Nisa, Ovi, Mbak De, Ootong, Mbak Ita terimakasih atas dukungan, doa, nasehat, hiburan dan semangat yang sudah kalian berikan selama ini, semua yang telah kalian berikan tak kan pernah terlupakan.

Untuk teman-temanku dan kakak tingkat yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu terimakasih atas segala bantuannya, masukan, arahan, dukungan dan semangatnya untukku. Semoga kita selalu sukses kedepannya.

(INTAN FASMASARI)

## MOTTO

“Man Jadda Wajada, Man Shabara Zhafira, Man Sara Ala Darbi Washala”

(Siapa bersungguh-sungguh pasti berhasil, siapa yang bersabar pasti beruntung,  
siapa menapaki jalan-Nya akan sampai ke tujuan)

“Berangkat dengan penuh keyakinan. Berjalan dengan penuh keikhlasan.  
Istiqomah dalam menghadapi cobaan. YAKIN, IKHLAS, ISTIQOMAH”

“Nasib tidak akan berubah tanpa adanya doa dan usaha”

“Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut  
oleh manusia ialah menundukkan diri sendiri”

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang.  
Teman yang paling setia hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh”

“Failure Only Happens When We Give Up”

(Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah)

“Succes Is The Revevenge”

(Sukses merupakan balas dendam terbaik)

(INTAN FASMASARI)



## PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

### KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 28 Februari 2017

  
( Intan Fasmarsi )

NIM. 13413040

## DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG KODE ETIK PENELITIAN .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	6

1.4.2 Manfaat Penelitian .....	6
--------------------------------	---

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	8
-------------------------	---

2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	8
--	---

2.1.2 Pengertian Pemasaran .....	9
----------------------------------	---

2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	13
-------------------------------	----

2.1.4 Fasilitas .....	14
-----------------------	----

2.1.5 Harga.....	16
------------------	----

2.1.6 Pengertian Jasa.....	18
----------------------------	----

2.1.7 Karakteristik Jasa.....	19
-------------------------------	----

2.1.8 Perilaku Konsumen.....	20
------------------------------	----

2.1.9 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	21
---	----

2.1.10 Peranan Konsumen dalam Keputusan Pembelian.....	24
--	----

2.1.11 Tahap-Tahap dalam Proses Keputusan Pembelian.....	25
--	----

2.1.12 Kepuasan Konsumen .....	31
--------------------------------	----

2.2 Penelitian Terdahulu .....	32
--------------------------------	----

2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
-----------------------------	----

2.4 Hipotesis .....	36
---------------------	----

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	38
-----------------------------------	----

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	38
--	----

3.2.1 Populasi.....	38
---------------------	----

3.2.2 Sampel.....	39
-------------------	----

3.3 Metode Pengambilan Data .....	40
-----------------------------------	----

3.3.1 Data Primer .....	40
-------------------------	----

3.3.2 Data Sekunder.....	42
--------------------------	----

3.4 Definisi Operasional Variabel.....	42
--	----

3.4.1 Definisi Operasional .....	42
----------------------------------	----

3.4.1.1 Variabel Terikat .....	43
--------------------------------	----

3.4.1.2 Variabel Bebas .....	44
------------------------------	----

3.5 Metode Analisis Data.....	46
-------------------------------	----

3.5.1 Analisis kuantitatif .....	46
----------------------------------	----

3.5.1.1 Uji Validitas .....	47
-----------------------------	----

3.5.1.2 Uji Reliabilitas .....	48
--------------------------------	----

3.5.1.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
3.5.1.4 Uji Statistik “t” .....	49
3.5.1.5 Uji “F” (Uji Serempak Atau Anova) .....	51
3.5.1.6 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	52

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian .....	54
4.1.1 Gambaran Umum.....	54
4.1.2 Data Responden .....	55
4.1.3 Deskripsi Variabel .....	61
4.2 Pembahasan.....	69
4.2.1 Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	69
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	73
4.2.3 Analisis Koefisien Determinasi .....	76
4.2.4 Pengujian Hipotesis .....	77
4.3 Aplikasi Hasil Penelitian.....	84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan .....88

5.2 Saran .....90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

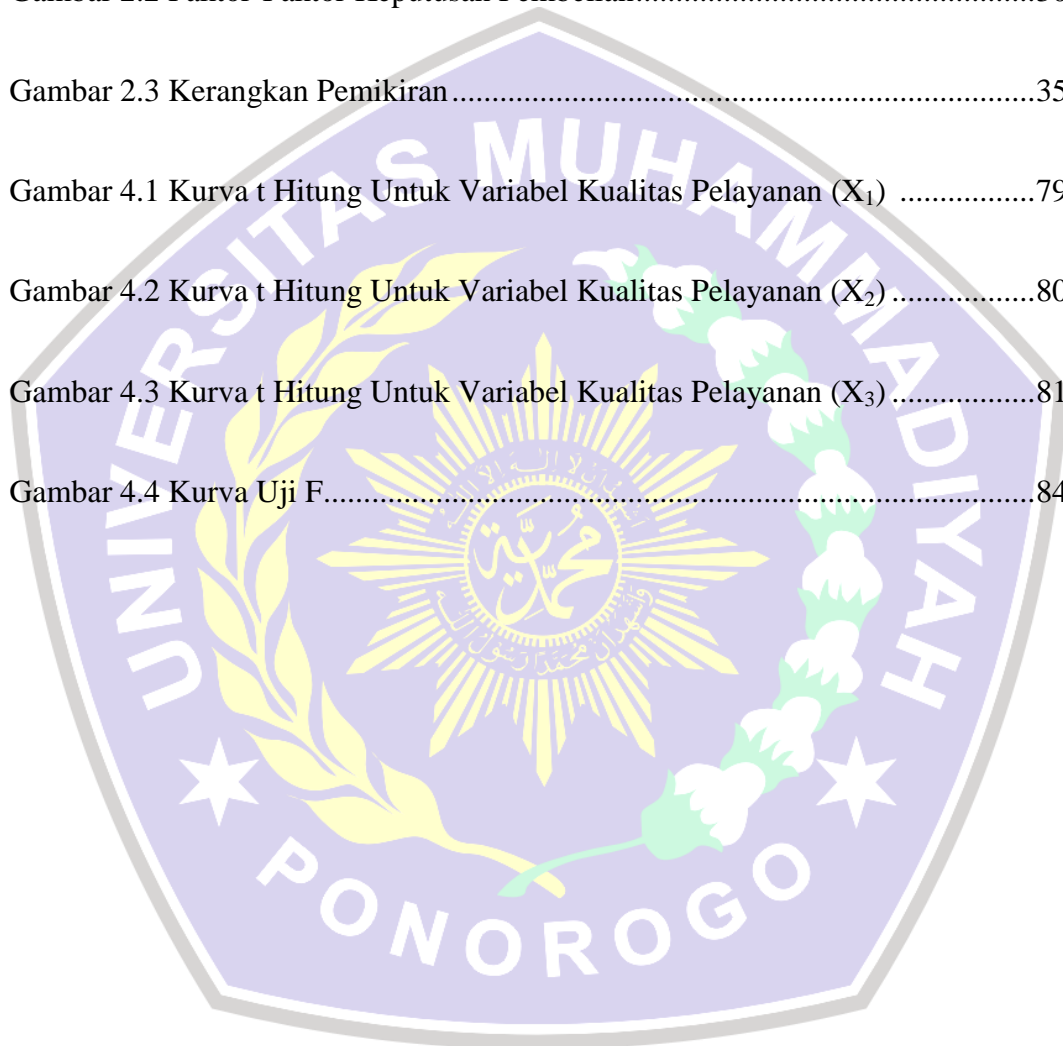


## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Yang Digunakan .....	41
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	57
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan .....	58
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	62
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Variabel Fasilitas ( $X_2$ ) .....	64
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga ( $X_3$ ).....	66
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y)....	68
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas .....	71
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliability .....	72
Tabel 4.11 Hasil Regresi Linier Berganda .....	73
Tabel 4.12 Pengujian Determinasi $R^2$ .....	76
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	78
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Secara Bersama-sama (Uji F) .....	83

## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1 Tahap Proses Pembelian Konsumen .....	26
Gambar 2.2 Faktor-Faktor Keputusan Pembelian.....	30
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1 Kurva t Hitung Untuk Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	79
Gambar 4.2 Kurva t Hitung Untuk Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	80
Gambar 4.3 Kurva t Hitung Untuk Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) .....	81
Gambar 4.4 Kurva Uji F.....	84





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Kuesioner .....	93
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner .....	98
Lampiran 3 Hasil SPSS .....	111
Lampiran 4 T Tabel.....	
Lampiran 5 R Tabel .....	
Lampiran 6 F Tabel.....	

