

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI  
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG  
(Studi pada Wisata Pantai Tirto Samudra Bandengan  
Jebara)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan Manajemen

Oleh:

**FAIZ NASRUR ROHMAN**  
NIM. 131110001131

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA' (UNISNU)**

**TAHUN**

**2019**


## HALAMAN PERSETUJUAN

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG (STUDI PADA WISATA PANTAI TIRTO SAMUDRA BANDENGAN JEPARA)

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan didepan tim penguji skripsi program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

Nama : Faiz Nasrur Rohman  
NIM : 131110001131  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen

Disetujui Oleh Pembimbing

  
Pembimbing  
Dr. H. Samsul Arifin, SE, MM.  
Tgl. 19/9/19

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI DAN FASILITAS**  
**TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG**  
**(STUDI PADA WISATA PANTAI TIRTO SAMUDRA BANDENGAN**  
**JEPARA)**

Nama Penyusun : Faiz Nasrur Rohman  
NIM : 131110001131  
Program Studi : MANAJEMEN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Pada hari Rabu, Tanggal. 03 Oktober 2019

Penguji I



(Nurul Komariyatin, S.E., M.Si.)

**NIY. 1 70101597 013**

Penguji II



(H. Much Imron, S.E., M.M.)

**NIY. 1 65080297 011**

Mengesahkan

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Nahdlatul Ulama' Jepara



(H. Much Imron, S.E., M.M.)  
**NIY. 1 65080297 011**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelas Sarjana dari Program S-1 jurusan Manajemen seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan syarat untuk memperoleh gelar Strata-1 (S-1) dari Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul **“Pengaruh Kualitas Layana, Promosi Dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi pada Wisata Pantai Tirto Samudra Bandengan Jepara).”**
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu: Dr. H. Samsul Arifin,SE,MM.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto**

“Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawabnya.” (Qs. Al-Isra’: 36).

### **Persembahan**

Karya terbaikku ini kupersembahkan kepada:

1. Ayahanda dan Ibunda, terkasih dan tersayang, yang selalu menyayangi, mengasihi dan mencintai aku. Lantunan doa’do’anya, kasih sayang dan pengorbanannya selalu mengalir untuk putera-puterinya tanpa pamrih.
2. Para dosen dan para guru yang telah membimbingku dari ketiadaan dan kemiskinan ilmu sampai mengerti makna kehidupan. Do’a dan restunya senantiasa aku nantikan, semoga ilmu yang telah aku peroleh dapat bermanfaat.
3. Saudara-saudaraku, yang selalu aku sayangi dan aku cintai selamanya dan yang selalu memberi semangat dikala aku putus asa.
4. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan, baik moril dan spiritual, demi kesuksesanku dalam menyelesaikan perkuliahan.

## **ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh variabel independen, Kualitas Layanan, Promosi dan Fasilitas terhadap variabel dependen kepuasan pengunjung di wisata pantai Tirto Samudra Bandengan Jepara. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Jenis data penelitian ini adalah data primer.

Populasi penelitian ini adalah wisata Pantai Tirto Samudra Bandengan Jepara yang berjumlah 96 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan metode *insidental sampling*. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 96 pengunjung wisata pantai Tirto Samudra Bandengan Jepara. Analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis.

Hasil dari analisis menunjukkan bahwa Kualitas Layanan, Promosi dan Fasilitas, baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung wisata pantai Tirto Samudra Bandengan Jepara.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Promosi, Fasilitas, Kepuasan Pengunjung.

## KATA PENGANTAR

### *Bismillaahirrahmaanirrahimm*

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Allah Swt, karena dengan inayah-Nya skripsi ini dapat disusun dengan sistematis. Penyelesaian penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak, baik moril maupun materiil, pada kesempatan ini pula saya sampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sa'dullah Assa'idi, M.Ag, selaku Rektor UNISNU Jepara.
2. Moch. Imron, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara.
3. A. Khoirul Anam, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara.
4. Dr. H. Samsul Arifin, SE, MM, selaku dosen pembimbing yang dengan ikhlas, penuh dengan kesabaran serta tanggung jawab dalam memberikan petunjuk, bimbingan, dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Pihak Dinas Pariwisata Jepara, yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di Pantai Tirto Samudra Bandengan Jepara.
6. Segenap staf perpustakaan UNISNU Jepara yang telah memberikan ijin dan layanan perpustakaan.
7. Segenap rekan-rekan yang telah memberikan motivasi dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya.

Atas segala bantuan yang telah beliau-beliau berikan, penulis ucapkan terimakasih dan semoga amal baik mereka semoga di balas yang setimpal oleh Allah SWT. *Amin Jazakumullah Akhsanal Jaza'*

Jepara, September 2019

Penulis



FAIZ NASRUR ROHMAN

NIM. 131110001131

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Kepuasan Konsumen (Pengunjung).....	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3 Promosi .....	20
2.1.4 Fasilitas .....	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	28
2.4 Perumusan Hipotesis .....	29
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b> .....	32
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	32
3.1.1 Variabel Penelitian.....	32



3.1.2 Definisi Oprasional Variabel .....	33
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	34
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan sampel .....	35
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	36
3.5 Metode Pengolahan Data.....	37
3.6 Uji Kualitas Data .....	38
3.7 Uji Asumsi Klasik .....	40
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
3.9 Pengujian Hipotesis .....	42
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	47
4.2 Deskripsi Responden .....	48
4.3 Deskripsi Variabel .....	49
4.3.1 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	49
4.3.2 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Promosi ( $X_2$ ) .....	52
4.3.3 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Fasilitas ( $X_3$ ) .....	54
4.3.4 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pengunjung ( $Y$ ).....	57
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	59
4.4.1 Uji Validitas.....	59
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	61
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	62
4.5.1 Uji Normalitas .....	62
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	64
4.5.3 Uji Heterokedastisitas.....	65
4.6 Pengujian Regresi Berganda.....	68
4.7 Hasil Pengujian Hipotesis.....	70
4.7.1 Uji Statistik F .....	70

4.7.2 Uji Persial ( Uji Statistik t) .....	71
4.7.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	73
4.8 Pembahasan .....	74
4.8.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Tirto Samudra Bandengan.....	74
4.8.2 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Tirto Samudra Bandengan .....	75
4.8.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Tirto Samudra Bandengan .....	77
4.8.4 Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi Fasilitas secara bersama-sama Terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Tirto Samudra Bandengan.....	78
<b>BAB V : PENUTUP</b> .....	80
5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Saran-saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	82
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	85

## DAFTAR TABEL

<i>Tabel 1.1</i>	<i>: Data Jumlah Pengunjung Pantai Tirta Samudra Bandengan 2017</i>	3
<i>Tabel 2.1</i>	<i>: Penelitian Terdahulu</i>	26
<i>Tabel 3.1</i>	<i>: Definisi Operasional Variabel</i>	33
<i>Tabel 4.1</i>	<i>: Deskriptif Responden</i>	48
<i>Tabel 4.2</i>	<i>: Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan <math>X_1</math></i>	49
<i>Tabel 4.3</i>	<i>: Distribusi Frekuensi Variabel Promosi <math>X_2</math></i>	52
<i>Tabel 4.4</i>	<i>: Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas <math>X_3</math></i>	54
<i>Tabel 4.5</i>	<i>: Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pengunjung (Y)</i>	57
<i>Tabel 4.6</i>	<i>: Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (<math>X_1</math>)</i>	59
<i>Tabel 4.7</i>	<i>: Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (<math>X_2</math>)</i>	60
<i>Tabel 4.8</i>	<i>: Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (<math>X_3</math>)</i>	60
<i>Tabel 4.9</i>	<i>: Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)</i>	61
<i>Tabel 4.10</i>	<i>: Hasil Uji Reliabilitas</i>	61
<i>Tabel 4.11</i>	<i>: Hasil Uji Kolmogorov-smirnov</i>	63
<i>Tabel 4.12</i>	<i>: Hasil Uji Multikolinearitas</i>	65
<i>Tabel 4.13</i>	<i>: Hasil Uji Heteroskedastisitas</i>	67
<i>Tabel 4.14</i>	<i>: Perhitungan Analisis Regresi</i>	68
<i>Tabel 4.15</i>	<i>: Uji Kesesuaian Model (Uji Statistik F)</i>	70
<i>Tabel 4.16</i>	<i>: Perhitungan Uji t</i>	71
<i>Tabel 4.17</i>	<i>: Uji Koefisien Determinasi</i>	74

## DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Teoritis .....</i>	<i>28</i>
<i>Gambar 3.1 : Kurve uji F.....</i>	<i>43</i>
<i>Gambar 3.2 : Kurve uji t.....</i>	<i>45</i>
<i>Gambar 4.1 : Grafik Uji Normalitas.....</i>	<i>64</i>
<i>Gambar 4.2 : Grafik Uji Heteroskedastisitas .....</i>	<i>66</i>

## DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1 : Angket Penelitian.....</i>	<i>86</i>
<i>Lampiran 2 : Deskriptif Responden.....</i>	<i>90</i>
<i>Lampiran 3 : Hasil Angket Penelitian.....</i>	<i>91</i>
<i>Lampiran 4 : Distribusi Frekuensi .....</i>	<i>102</i>
<i>Lampiran 5 : Uji Validitas Dan Reliabilitas .....</i>	<i>107</i>
<i>Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik .....</i>	<i>109</i>
<i>Lampiran 7 : Uji Hipotesis.....</i>	<i>112</i>

