

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG DALAM
BERWISATA DI KARIMUN JAWA**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun Oleh:

DENIS APRIONO
131110000963

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS (FEB)
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA
(UNISNU) JEPARA
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN

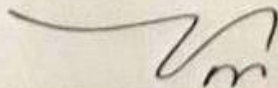
**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG DALAM BERWISATA DI KARIMUN
JAWA
(Studi di Dermaga Karimun Jawa)**

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

Nama : Denis Apriono
NIM : 131110000963
Program Studi : Manajemen

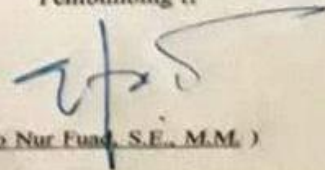
Disetujui Oleh Pembimbing

Pembimbing I



(Noor Arifin, S.E., M.Si.)

Pembimbing II



(Eko Nur Fuad, S.E., M.M.)

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DALAM
BERWISATA DI KARIMUN JAWA**

(Studi di Dermaga Karimun Jawa)

Nama Penyusun : Denis Apriono

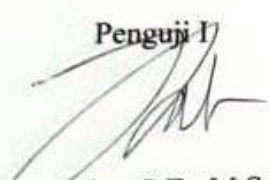
NIM : 131110000963

Program Studi : Manajemen

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

Pada hari Senin tanggal 27 Maret 2017


Penguji I

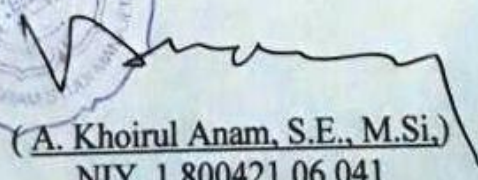

Muharsito, S.E., M.Se.
NIDN. 0010048101

Penguji II


Anna Widiastuti, S.E., M.Si
NIY. 1 741002 98 020

Mengesahkan


Ketua Program Studi Manajemen


(A. Khoirul Anam, S.E., M.Si.)
NIY. 1 800421 06 041

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Jika kau menungguku untuk menyerah

Kau akan menungguku selamanya.

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Bapak dan Ibuku tercinta, karena kalianlah aku ada. Berkat doa, dukungan, serta dorongan dan kasih kalian padaku aku bisa menjadi seperti sekarang ini. Adik-adikku tersayang, yang selalu menjadi sumber inspirasi dan selalu menghiburku dan dirimu yang selalu bersamaku dalam suka dan duka, memberiku dukungan penuh pada hidupku ini dan semoga hingga seterusnya seumur hidupku. Dan kepada seseorang yang mengisi hari-hariku.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

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 Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung dalam Berwisata di Karimun Jawa
2. Saya juga mengakui bahwa hasil skripsi ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu:
 - a. Noor Arifin, S.E., M.Si.
 - b. Eko Nur Fuad, S.E., M.M.

Apabila di kemudian 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 lainya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, 24 Maret 2017




Denis Apriono
131110000963

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingkat pertumbuhan wisata yang tinggi di Jepara yang tidak diimbangi dengan tingkat pertumbuhan jumlah wisatawan yang seimbang baik wisatawan lokal maupun asing. Masalah dalam penelitian ini adalah “apakah ada pengaruh dari fasilitas, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengunjung dalam berwisata di Karimun Jawa. Yang difokuskan pada tiga variabel yaitu fasilitas, kualitas pelayanan dan harga.

Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengunjung dalam berwisata di Karimun Jawa, penelitian ini dilakukan terhadap para wisatawan yang telah berkunjung dari Karimun Jawa. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 96 responden dengan menggunakan metode *Non Probability Sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,754 + 0,112X_1 + 0,387X_2 + 0,120X_3$$

Dimana variabel Kepuasan Pengunjung (Y), Fasilitas (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Harga (X3). Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yang diteliti terbukti secara positif mempengaruhi variabel dependen Kepuasan Pengunjung. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Harga memang layak untuk menguji variabel dependen Kepuasan Pengunjung. Angka Adjusted R Square sebesar 0,337 menunjukkan bahwa 33,7% variasi Kepuasan Pengunjung dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 66,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Fasilitas, kualitas pelayanan, harga, kepuasan pengunjung

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung dalam Berwisata di Karimun Jawa”. sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama’ Jepara.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan motivasi serta saran dalam penyampaian skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Sa’dullah Assa’adi, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama’ Jepara.
2. Bapak Much Imron, SE.,MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama’ Jepara.
3. Bapak A. Khoirul Anam, S.E., M.Si. selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Islam Nahdhatul Ulama’ Jepara.
4. Bapak Noor Arifin, S.E., M.Si selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan perhatian dalam memberikan pengarahan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

5. Bapak Eko Nur Fuad, S.E., M.M. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan perhatian dalam memberikan pengarahan-pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU yang telah memberikan kesempatan, bimbingan serta fasilitas yang diperlukan hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
8. Orang tua dan keluargaku yang telah memberikan dukungannya secara moril dan materiil hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Para sahabatku Petualang Gugupan Family (Asrul/Bangsat, Doni, Faisal, Fian/Upo, Iksan, Nailul/Gib, Ricky/Cino) yang senantiasa memberikan dukungan dan bantuan serta menemaniku, mendoakanku dan memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jepara, 27 Maret 2017

Penulis

(Denis Apriono)

131110000963

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Ruang Lingkup.....	4
1.3.Rumusan Masalah Penelitian	5
1.4.Tujuan Penelitian	5
1.5.Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Pemasaran	7
2.1.2. Fasilitas	10
2.1.3. Kualitas Pelayanan	11
2.1.4. Harga.....	16
2.1.5. Kepuasan Konsumen (Pengunjung).....	19
2.2.Penelitian Terdahulu	25

2.3.Kerangka Penelitian Teoritis.....	26
2.4.Perumusan Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1.Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	28
3.1.1.Variabel Penelitian	28
3.1.2.Definisi Operasional Variabel.....	29
3.2.Jenis Dan Sumber Data	30
3.2.1.Jenis Data	30
3.2.2.Sumber Data.....	30
3.3.Populasi, Jumlah Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	31
3.3.1.Populasi	31
3.3.2.Jumlah Sampel	31
3.3.3.Tehnik Pengambilan Sampel.....	32
3.4.Metode Pengumpulan Data	32
3.4.1.Kuesioner	33
3.4.2.Studi Pustaka.....	33
3.5.Metode Pengolahan Data	33
3.5.1.Editing	34
3.5.2.Coding	34
3.5.3.Scoring	34
3.5.4.Tabulating	34
3.6.Metode Analisis Data.....	35
3.6.3.Uji Asumsi Klasik.....	36
3.6.4.Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.6.5.Pengujian Hipotesis.....	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1.Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.2.Deskripsi Responden.....	45
4.2.1.Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2.2.Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	46
4.2.3.Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
4.2.4.Deskripsi Responden Berdasarkan Pengalaman Berkunjung	48
4.3.Deskripsi Variabel.....	49
4.3.1.Deskripsi Variabel Fasilitas	49
4.3.2.Deskripsi Variabel Pelayanan	50
4.3.3.Deskripsi Variabel Harga.....	52
4.3.4.Deskripsi Variabel Kepuasan Pengunjung.....	53
4.4.Analisis Data	55
4.4.1.Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	55
4.4.2.Uji Asumsi Klasik	57
4.4.3.Analisis Regresi Linier Berganda	60
4.4.4.Pengujian Hipotesis.....	62
4.5.Pembahasan.....	67
4.5.1.Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung	67
4.5.2.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung	68
4.5.3.Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	69
4.5.4.Variabel yang Berpengaruh Paling Dominan Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	70
BAB V PENUTUP.....	71
5.1.Kesimpulan	71
5.2.Saran.....	72

5.2.1.Saran Untuk Pengelola.....	72
5.2.2.Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Tahun 2012-2016	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Operasional Variabel dan Indikator Empiris	30
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	47
Tabel 4.2 Usia Responden.....	48
Tabel 4.3 Jumlah Responden Menurut Pekerjaan.....	48
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pengalaman Berkunjung	49
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Fasilitas	50
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Harga.....	53
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan Pengunjung.....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	60
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik t.....	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Statistik F.....	66
Tabel 4.15 Hasil Koefesien Determinasi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka Pemikiran Teoritis	27
Gambar 3.1 Uji Signifikasi Pengaruh Parsial (Uji t)	41
Gambar 3.2 Uji Signifikasi Pengaruh Simultan (Uji F).....	42
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	59
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedatisitas	61
Gambar 4.3 Uji Statistik F	66

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER	77
LAMPIRAN 2 TABULASI HASIL KOESIONER.....	82
LAMPIRAN 3 IDENTITAS RESPONDEN	86
LAMPIRAN 4 FREKUENSI TABULASI HASIL KOESIONER.....	88
LAMPIRAN 5 HASIL VALIDITAS	93
LAMPIRAN 6 HASIL RELIABILITAS	96
LAMPIRAN 7 HASIL UJI ASUMSI KLASIK	99
LAMPIRAN 8 HASIL UJI REGRESI.....	102
LAMPIRAN 9 TABEL STATISTIK	102
LAMPIRAN 10 SURAT IJIN RISET	108