

**PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG DI AMANZI WATERPARK PALEMBANG**



SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH :

ENO INDAH SARI

NPM 061540611671

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2019**

**PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG DI AMANZI WATERPARK PALEMBANG**



SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh :

**Nama : Eno Indah Sari
NPM : 0615 4061 1671**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dr.A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M
NIP. 196008061989101001**

**Palembang, Juli 2019
Pembimbing II,**

**Ummasyroh, S.E., M.Ed.M
NIP 196106051989032002**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr.A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M
NIP. 196008061989101001**

**Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata,**

**Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP. 197602222002121001**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eno Indah Sari

NPM : 061540611671

Jurusan : Administrasi Bisnois

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : Pengaruh harga dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Amanzi Waterpark Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Juli 2019

Penulis



Eno Indah Sari

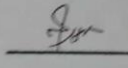

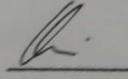
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Eno Indah Sari
NIM : 061540611671
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan
Pengunjung di Amanzi Waterpark Palembang

Telah dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Dan Dinyatakan LULUS

Pada hari: Rabu
Tanggal: 17 Juli 2019

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Ummasyroh, S.E., M.Ed.M Ketua		_____
2	<u>Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si</u> Anggota		17/1 2020
3	<u>Yulia Pebriyanti, S.E.I, M.Si</u> Anggota		17/1-2020

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Ubahlah pikiranmu maka kau akan merubah duniamu”

(Norman Vincent Peale)

“Balas dendam terbaik adalah dengan memperbaiki dirimu”

(Ali Bin Abi Thalib)

Kami persembahkan kepada :

- ❖ *Kedua orang tua yang tercinta*
- ❖ *Mbak-mbak tersayang*
- ❖ *Pihak pengelola Amanzi Waterpark Palembang yang telah mendukung selama penelitian*
- ❖ *Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang*
- ❖ *Teman seperjuangan 8 BPA 2015*

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
6. Ibu Ummasyroh, S.E., M.Ed.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
7. Ibu Dwi Widiyanti selaku *Adm of Operation* di Amanzi Waterpark Palembang yang telah memberikan motivasi dan pengarahan kepada penulis selama melaksanakan penelitian.
8. Seluruh staf pengelola Amanzi Waterpark Palembang yang telah banyak membantu dan mendukung penulis selama melaksanakan penelitian.
9. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam membantu pengisian kuesioner selama penelitian berlangsung.
10. Seluruh karyawan dan dosen pengajar program studi Usaha Perjalanan Wisata

Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan kepada penulis.

11. Kedua orang tua tercinta. (Almh) ibunda terima kasih atas limpahan kasih sayang dan doa seumur hidupnya serta memberikan rasa rindu yang berarti. Ayahanda yang senantiasa mendoakan, mendukung dan memberikan bantuan moril dan materil. Terima kasih untuk segala doa dan pengorbananya.
12. Mbak-mbak tersayang Dwi Septa Suryani dan Anggun Apriani Wulandari yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
13. Rekan sesama mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman seperjuangan di kelas 8 BPA & 8 BPB yang memberi semangat, keceriaan dan dukungan kepada penulis.
14. Sahabat-sahabat saya Amanda Rizma Apriani, Akhmad Nur Fajri, Erwin, Astri Gita Elprida yang memberi dukungan, semangat, keceriaan kepada penulis.
15. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapat limpahan balasan pahala dari Allah SWT. Aamiin.

Palembang, Agustus 2019

Penulis

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini merupakan salah satu karya tulis terdiri 5 (lima) bab yang disusun oleh penulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 pada Jurusan Administrasi Bisnis program studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya yang berjudul “**Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Amanzi Waterpark Palembang**”. Skripsi ini disajikan dengan teori yang relevan serta dari hasil penelitian yang dilakukan penulis. Berdasarkan hasil penelitian, bahwa variabel bebas yaitu harga dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengunjung di Amanzi Waterpark Palembang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi penulisan maupun materinya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis prodi Usaha Perjalanan Wisata di masa yang akan datang.

Palembang, Agustus 2019

Penulis

ABSTRACT

The purpose of this research is to know The influence of price and faciities both partially and simultanueously on visitor satisfaction in Amanzi Waterpark Palembang. The research methods used descriptive method with quantitative approach. Total population drawn from the data one years back as many as 170.165 peopel. The sample technique used is accidental sampling as many as 100 respondents. Techniques of collecting data through questionnaires, interview, and literature studies. Analysis data was procesed by using the SPSS program version 23 with analysis technique used is multiple regression. The result of this research show that partially price has positive and significant impact on visitors satisfaction. Similiary, fasilities has positive and significant impact on visitor satisfation. Price and facilities simultaneously have positive and significant impact on visitor satisfation.

Keyword : Price, Facilities, visitor satisfaction,

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan fasilitas baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pengunjung di Amanzi Waterpark Palembang. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Amanzi waterpark Palembang. Jumlah populasi diambil dari satu tahun terakhir sebanyak 170.165 orang. Sampel dipilih menggunakan metode *accidental sampling* sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner, wawancara dan studi kepustakaan. Analisis data diolah menggunakan program SPSS versi 2 dengan teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Demikian pula, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Harga dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Kata kunci: Harga, Fasilitas, Kepuasan Pengunjung

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
.....	
i	
HALAMAN PENGESAHAN	
.....	
ii	
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	
.....	
iii	
HALAMAN REKOMENDASI UJIAN	
.....	
vi	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
.....	
v	
UCAPAN TERIMA KASIH	
.....	
vii	
KATA PENGANTAR	
.....	
viii	
ABSTRACT	
.....	
ix	
ABSTRAK	
.....	
x	
DAFTAR ISI	
.....	
xi	
DAFTAR TABEL	

.....
xiv

**DAFTAR
GAMBAR**

.....
xv

**DAFTAR
LAMPIRAN**

.....
xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar
Belakang

.....
1

1.2 Rumusan
Masalah

.....
7

1.3 Batasan
Masalah

.....
7

1.4 Tujuan
Penelitian

.....
7

1.5 Manfaat Penelitian

.....
7

1.5.1 Manfaat
Teoritis
8

1.5.2 Manfaat
Praktis
8

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Harga
9

2.1.1 Pengertian
Harga
9

2.1.2 Tujuan Penetapan Harga	9
2.1.3 Peranan Harga	10
2.1.4 Indikator Harga	10
2.2 Fasilitas	10
2.2.1 Pengertian Fasilitas	10
2.2.2 Indikator Fasilitas	11
2.3 Kepuasan Konsumen	11
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	11
2.3.2 Faktor–faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	12
2.3.3 Elemen Kepuasan Konsumen	13
2.3.4 Pengukuran Kepuasan Konsumen	13
2.3.5 Penelitian Terdahulu	14
2.3.6 Kerangka Pemikiran Penelitian	17
2.3.7 Hipotesis	17

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	18
3.2 Lokasi Penelitian	18
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik <i>Sampling</i>	18
3.3.1 Populasi	18
3.3.2 Sampel	19
3.3.3 Teknik <i>Sampling</i>	19
3.4 Jenis dan Sumber Data	20
3.4.1 Data Primer 20
3.4.2 Data Sekunder 20
3.5 Teknik Pengumpulan Data	20
3.5.1 Studi Lapangan (<i>Field Research</i>) 20
3.5.2 Studi Kepustakaan 22
3.6 Skala Pengukuran	22
3.7 Definisi Operasional Variabel	

	23
3.7.1 Variabel	
Dependen	23
3.7.2 Variabel	
Indipenden	23
3.8 Uji Instrumen	
Penelitian	25
3.8.1 Validitas
	25
3.8.2 Reliabilitas
	25
3.9 Teknik Analisis	
Data	25
3.9.1 Analisis Regresi	
Berganda	25

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek	
Penelitian
	29
4.1.1 Sejarah Singkat Amanzi Waterpark	
Palembang	29
4.1.2 Harga Tiket Masuk di Amanzi Waterrpark	
Palembang	30
4.1.3 Fasilitas yang disediakan Amanzi Waterpark	
Palembang	30
4.2 Hasil	31
4.2.1 Deskripsi	
Data
	31
4.2.2 Karakteristik	
Responden	

.....	31
4.2.3 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner
.....	39
4.2.4 Uji Instrumen Penelitian
.....	43
4.2.5 Teknik Analisis Data
.....	41
4.3 Pembahasan	
4.3.1 Pengaruh Harga Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pengunjung Amanzi Waterpark Palembang
.....	51
4.3.2 Pengaruh Fasilitas Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pengunjung Amanzi Waterpark Palembang
.....	53
4.3.3 Pengaruh Harga dan Fasilitas Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pengunjung Amanzi Waterpark Palembang
.....	54

BAB IV KESIMPULAN & SARAN

4.1 Kesimpulan	59
4.2 Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

.....	60
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan Nusantara dan Mancanegara (Wisnus-Wisman) di Kota Palembang Tahun 2014-2018.....	2
Tabel 1.2 Data Kunjungan Wisatawan ke Amanzi Waterpark Palembang Tahun 2014 – 2018	3
Tabel 1.3 Beberapa Contoh Ulasan Pengunjung di Amanzi Waterpark Palembang dalam 4 bulan terakhir	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	35
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan jumlah kunjungan	37
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal.....	38
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Harga	39
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Fasilitas	41
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Pengunjung.....	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabelitas	44
Tabel 4.12 Uji Regresi Berganda	45
Tabel 4.13 Pedoman interpretasi koefisien korelasi	47
Tabel 4.14 Hasil Koefisiensi Determinan	47
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	48
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	49
Tabel 4.17 Hasil t_{hitung} Variabel Penelitian.....	50

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir
17	
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
32	
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
33	
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
35	
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan
36	
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan jumlah kunjungan
38	
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal
39	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Rekomendasi Ujian
- Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 : Surat Izin Pengambilan Data dari Politeknik Negeri Sriwijaya
- Lampiran 4 : Surat Balasan Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 5 : Lembar Kesepakatan Bimbingan dengan Pembimbing 1
- Lampiran 6 : Lembar Kesepakatan Bimbingan dengan Pembimbing 2
- Lampiran 7 : Lembar Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing 1
- Lampiran 8 : Lembar Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing 2
- Lampiran 9 : Form Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 10 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 11 : Rekapitulasi Data Hasil Jawaban Kuesioner oleh Responden
- Lampiran 12 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 13 : Hasil Uji Reliabelitas
- Lampiran 14 : Hasil Koefisien Determinasi (R^2), Analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t
- Lampiran 15 : r -tabel, t -tabel, F -tabel