

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
KONSUMEN BERKUNJUNG DAN MENIKMATI WISATA
DI DELTA FISHING**



Oleh :

MEGA YULIANI

NPM : 08.1.02.03906

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2013

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
KONSUMEN BERKUNJUNG DAN MENIKMATI WISATA
DI DELTA FISHING**



Oleh :

MEGA YULIANI
NPM : 08.1.02.03906

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2013

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
KONSUMEN BERKUNJUNG DAN MENIKMATI WISATA
DI DELTA FISHING**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh :

MEGA YULIANI
NPM : 08.1.02.03906

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2013

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
KONSUMEN BERKUNJUNG DAN MENIKMATI WISATA
DI DELTA FISHING**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

MEGA YULIANI

NPM : 08.1.02.03906

Telah dipertahankan di depan
Tim Penguji pada 9 Maret 2013

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dra. Tri Yuniati, M.M.

Anggota : 1. Drs. Ec. Sugiyono, M.M.

2. Dra. Ec. Sri Utiyati, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Akuntansi

Dra. Tri Yuniati, M.M

Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA

Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : MEGA YULIANI

NPM : 08.1.02.03906

menyatakan bahwa Skripsi ini dengan judul :

**”FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
KONSUMEN BERKUNJUNG DAN MENIKMATI WISATA DI DELTA
FISHING”**

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal Februari 2013 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 pemikiran 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 memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

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

Surabaya, 9 Maret 2013
Yang memberi pernyataan

MEGA YULIANI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : MEGA YULIANI
NPM : 08.1.02.03906
Program Studi : Manajemen
Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 16 Juli 1990
Agama : Islam
Jumlah saudara/anak yang ke : 4 / 1
Alamat : Jl. Medokan Semampir Indah No.18 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : MUKSAN
Alamat Rumah : Jl. Medokan Semampir Indah No.18 Surabaya
Pekerjaan / Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD Negeri Semolowaru 1/261 Surabaya Tahun 2002
2. Tamat SLTP Negeri 30 Surabaya Tahun 2005
3. Tamat SLTA Negeri 20 Surabaya Tahun 2008
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – X	2008 - 2013	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Gol.	Jabatan
2008-2013	PT. Panggung Electric Citrabuana	-	Administrasi

Dibuat dengan sebenarnya

Oleh nama,

MEGA YULIANI



KATA PENGANTAR

Assalammu'alaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Dalam skripsi ini yang berjudul : **"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN KONSUMEN BERKUNJUNG DAN MENIKMATI WISATA DI DELTA FISHING"**

Penulis menyadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, maka pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Drs. Suwitho, M.Si, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya
3. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing serta memberikan petunjuk yang bermanfaat hingga terselesaikan skripsi ini.
4. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama kuliah.

5. Bapak Pimpinan dan Staff Wisata Delta Fishing Sidoarjo, yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya yang baik dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua, terima kasih untuk pengorbanan, kasih sayang, dukungan dan do'a sehingga Skripsi ini bisa terselesaikan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun semangat penulis. Harapan dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat membantu menunjang perkembangan ilmu pengetahuan serta memberikan manfaat yang berguna. Sebagai sumbangan pikiran yang berharga bagi yang berkepentingan.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb

Surabaya, Februari 2013

Penulis

MEGA YULIANI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRAC	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian & Manfaat Penelitian	7
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
BAB 2 TINJAUAN TEORI DAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Teori	9

2.1.1	Pengertian Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2	Konsep Pemasaran	10
2.1.3	Pengertian Jasa	12
2.1.4	Pengertian Bauran Pemasaran Jasa	13
2.1.5	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen.....	14
2.1.6	Perilaku Konsumen Jasa.....	23
2.1.7	Keputusan Konsumen	26
2.1.8	Kualitas Pelayanan	31
2.1.9	Fasilitas.....	34
2.1.10	Lokasi	37
2.2	Penelitian Terdahulu	39
2.3	Rerangka Pemikiran	41
2.4	Hipotesis.....	41

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian.....	43
3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	44
3.3	Teknik Pengumpulan Data	44
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	48

3.5 Teknik Analisa Data	51
-------------------------------	----

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	62
4.1.1 Sejarah Umum Delta Fishing Sidoarjo.....	62
4.1.2 Visi dan Misi.....	63
4.1.3 Deskripsi Hasil Penelitian	63
4.1.4 Distribusi Frekuensi Masing-Masing Variabel	70
4.2 Analisis dan Pembahasan.....	80
4.2.1 Uji Reliabilitas dan Validitas	80
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda	82
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	84
4.2.4 Pengujian Secara Simultan.....	91
4.2.5 Pengujian Secara Partial.....	94

BAB 5 PENUTUP

5.1 Simpulan.....	102
5.2 Saran	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Perilaku Konsumen Jasa	25
2. Tahap-Tahap Pengambilan Keputusan Pembelian.....	28
3. Rerangka Pemikiran	41
4. Grafik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
5. Grafik Berdasarkan Usia	66
6. Grafik Berdasarkan Intensitas Berkunjung	67
7. Grafik Berdasarkan Pekerjaan.....	69
8. Grafik Berdasarkan Fasilitas	71
9. Grafik Berdasarkan Lokasi.....	73
10. Grafik Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	75
11. Grafik Berdasarkan Harga.....	77
12. Grafik Berdasarkan Keputusan Konsumen	79
13. Grafik Pengujian Normalitas Data	86
14. Kurva Distribusi Nilai Durbin Watson.....	88
15. Heterokedastisitas pada Regresi Linier Berganda	90
16. Kurva Normal Uji F	93
17. Kurva Normal Uji t untuk Variabel Fasilitas	95
18. Kurva Normal Uji t untuk Variabel Lokasi.....	96
19. Kurva Normal Uji t untuk Variabel Kualitas Pelayanan.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Elemen-elemen Bukti Fisik	22
2. Skala Pengukuran Data	50
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Berkunjung	67
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
7. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Fasilitas	70
8. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Lokasi	72
9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	74
10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga.....	76
11. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Keputusan Konsumen.....	78
12. Realiability Statistics	80
13. Hasil Analisis Uji Validitas.....	81
14. Rekapitulasi Hasil Uji Regression.....	82
15. Hasil Uji Normalitas.....	85
16. Batas-Batas Daerah Test Durbin Watson.....	88
17. Hasil Uji Multikolinieritas	89
18. Koefisien Determinasi (R^2)	91
19. Uji F.....	92
20. Hasil Perolehan t_{hitung} dan Tingkat Signifikan.....	94
21. Koefisien Korelasi dan Determinasi Parsial.....	100

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi
- Lampiran 3 Frekuensi Responden
- Lampiran 4 Frekuensi Variabel
- Lampiran 5 Reliability & Validitas
- Lampiran 6 Chart
- Lampiran 7 Normal P-P Plot
- Lampiran 8 Tabel r
- Lampiran 9 Durbin Watson
- Lampiran 10 Tabel F
- Lampiran 11 Tabel t
- Lampiran 12 Surat Bimbingan Skripsi kepada Dosen Pembimbing
- Lampiran 13 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
- Lampiran 14 Surat Ijin Riset kepada Perusahaan
- Lampiran 15 Surat Keterangan Selesai Riset
- Lampiran 16 Surat Keterangan Berita Acara
- Lampiran 17 Sertifikat Seminar