

**PENGARUH FASILITAS, PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN WISATAWAN ( STUDI KASUS PADA KENJERAN PARK  
SURABAYA )**



**Oleh :**

**VONNY WULANDARI**

**NPM : 13.1.02.08277**

**Program Studi : Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2017**

**PENGARUH FASILITAS, PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN WISATAWAN ( STUDI KASUS PADA KENJERAN PARK  
SURABAYA )**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi : Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**



**Oleh :**

**VONNY WULANDARI**

**NPM : 13.1.02.08277**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**SURABAYA**

**2017**

**PENGARUH FASILITAS, PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN WISATAWAN ( STUDI KASUS PADA KENJERAN PARK  
SURABAYA )**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**VONNY WULANDARI  
NPM: 13.1.02.08277**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji  
Pada Tanggal 4 Maret 2017**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Triyonowati, M.Si.**

**Anggota : 1. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.**

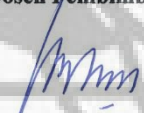
**2. Dr. Hendri Soekotjo, S.E., M.M.**

**Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima**

**Oleh:**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

  
**Dra. Aniek Wahyuati, M.M.**

  
**Dr. Triyonowati, M.Si.**

**Ketua STIESIA**

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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : **Vonny Wulandari**

N.P.M : **13.1.02.08277**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH FASILITAS, PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN (STUDI KASUS PADA KENJERAN PARK SURABAYA)**

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 4 Maret 2017, 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 symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan dari penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, 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 pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 04 Maret 2017

Yang membuat pernyataan,



METERAI  
TEMPEL  
8CFF7AEF499233337  
6000  
ENAM RIBURUPIAH

Vonny Wulandari

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : **VONNY WULANDARI**  
NPM : 13.1.02.08277  
Program Studi : S1 - Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo / 06 Agustus 1995  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/ Anak ke : Tiga (3) / Dua (2)  
Alamat Rumah : Kota Baru Driyorejo. Jl.Pancawarna 54 No.46  
Gresik  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Fathkur Rokhman  
Alamat Rumah/ Telepon : Kota Baru Driyorejo. Jl.Pancawarna 54 No.46  
Gresik  
Alamat Kantor/ Telepon : Jl. Perak Timur No.218, RT.002 / RW.03 Surabaya  
Pekerjaan / Jabatan : Swasta / Kepala Kendaraan

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN 1 Masangan Kulon Sidoarjo tahun 2007
2. Tamat SLTP di SMPN 2 Sukodono tahun 2010
3. Tamat SLTA di SMAN 1 Driyorejo Gresik tahun 2013
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	1-VII	2013-2017	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan



Dibuat dengan sebenarnya

\_\_\_\_\_

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas hidayat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH FASILITAS, PELAYANAN, HARGA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN (STUDI KASUS PADA KENJERAN PARK SURABAYA)”**.

Skripsi ini saya tulis untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan strata 1 tahun memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Skripsi ini berhasil saya selesaikan berkat adanya dukungan dari beberapa pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini saya sampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr.Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesi (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr.Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Aniek Wahyuati,Dra.MM. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan petunjuk yang bermanfaat sehingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Dr.Djawoto S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah banyak memberika pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu dosen serta para staf STIESIA yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama di STIESIA.

6. Bapak Tumbuh selaku manager PT.Granting Jaya, pengelola tempat wisata Kenjeran Park Surabaya yang telah banyak membantu dalam mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan penulis.
7. Kepada Ayah, Mama, dan Kakak saya yang setiap waktu memberikan doa dan nasihat, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Kepada Poedji Hermawan, Poedji Vianti, M.Rizal Izzati terimakasih telah memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Serta pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungan kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharap adanya saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat yang berguna sebagai sumbangan pikiran yang berharga bagi yang berkepentingan.

Surabaya, 8 Februari 2017

Vonny Wulandari

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS ..</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Teoretis .....	8
2.1.1 Pengertian Pariwisata .....	8
2.1.2 Pengertian Pemasaran Jasa.....	9
2.1.3 Pengertian Fasilitas .....	13
2.1.5 Pengertian Pelayanan .....	15
2.1.6 Pengertian Harga .....	19
2.1.7 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	28
2.4 Rerangka Pemikiran.....	29
2.5 Perumusan Hipotesis.....	29
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek).....	
Penelitian .....	30
3.1.1 Jenis Penelitian.....	30



3.1.2 Populasi Penelitian .....	30
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.3.1 Jenis Data .....	32
3.3.2 Sumber Data .....	32
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	33
3.4.1 Variabel Penelitian .....	33
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.5 Teknik Analisis Data .....	37
3.5.1 Uji Kualitas Data.....	37
1. Uji Validitas .....	37
2. Uji Reliabilitas .....	38
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	38
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	39
1. Uji Normalitas .....	39
2. Uji Multikolinearitas .....	40
3. Uji Heteroskedastisitas.....	40
3.5.4 . Uji Kelayakan Model (Uji Statistik F) .....	41
3.5.5 Koefisien Diterminasi (Uji $R^2$ ).....	41
3.5.6 Pengujian Hipotesis.....	42
1. Uji Parsial (Uji Statistik t).....	42
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.1.1 Sejarah Singkat Pengelola Pantai Kenjeran Park.....	43
4.1.2 Deskripsi mengenai identitas responden .....	46
4.1.3 Deskripsi Hasil Penelitian .....	48
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data .....	52
4.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....	55
4.1.6 Uji Asumsi Klasik .....	56
4.1.7 Uji Kelayakan Model (Uji Statistik F) .....	61
4.1.8 Koefisien Diterminasi (Uji $R^2$ ).....	61
4.1.9 Pengujian Hipotesis.....	62
4.2 Pembahasan .....	65
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>67</b>
5.1 Simpulan.....	67
5.2 Saran .....	67
JADWAL PENELITIAN .....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	70
LAMPIRAN.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Rerangka Pemikiran.....	28
2. Grafik Uji Normalitas Data .....	58
3. Grafik Uji Heteroskedastisitas.....	60



## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Rangkuman Penelitian Terdahulu.....	27
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
4. Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas.....	49
5. Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan.....	50
6. Tanggapan Responden Mengenai Harga.....	51
7. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wisatawan.....	52
8. Hasil Uji Validitas.....	53
9. Hasil Uji Reliabilitas.....	54
10. Regresi Linier Berganda.....	55
11. Hasil Uji Normalitas.....	57
12. Hasil Uji Multikolonieritas.....	59
13. Uji kelayakan Model (Uji Statistik F).....	61
14. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	62
15. Uji Parsial (Uji Statistik t).....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kelengkapan Kuisisioner.....	73
2. Tabulasi Hasil Kuisisioner.....	76
3. Hasil Frekuensi Data.....	78
4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	87
5. Hasil Regresi.....	88
6. Hasil Normalitas.....	90
7. Grafik Normalitas.....	91
8. Surat Pengantar ke Dosen Pembimbing.....	92
9. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	93
10. Kartu Berita Acara.....	94
11. Surat Ijin Riset dari STIESIA.....	95
12. Surat Keterangan Selesai Riset.....	96
13. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.....	97