

SKRIPSI
PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN WISATA WANA
GRIYA

Diajukan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr.Par)



Disusun Oleh

Muhammad Zakhi Mubarak

NIM: 19070036

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF
JAKARTA
2023

SKRIPSI
PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG DI TAMAN WISATA WANA
GRIYA

Diajukan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr.Par)



Disusun Oleh

Muhammad Zakhi Mubarak

NIM: 19070036

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF
JAKARTA
2023

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan
Pengunjung di Taman Wisata Wana Griya
Penulis : Muhammad Zakhi Mubarak
NIM : 19070036
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari

Senin, 17 Juli 2023

Disahkan oleh:
Ketua Penguji,




Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M. Par
NIP.198804112020121

Anggota 1



Rr. Christiana Mayang Anggraeni Stj, S.Pd., M.Pd. NIP.199408082022032020

Anggota 2



Akhmad Guntawan, S.S., M.Pd. NIDN.0019057301

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Anindita Budi Astuti, SE., MM.
NIP.198103052008122001

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan
Pengunjung di Taman Wisata Wana Griya
Penulis : Muhammad Zakhi Mubarak
NIM : 19070036
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

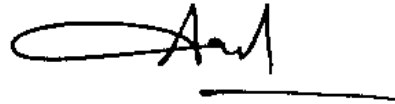
Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.
Ditandatangani di Jum'at, 8 Juli 2023

Pembimbing 1



Fristi Bellia Annishia, S.KM.,M.Par.,M.M.
NIP.198809082022032008

Pembimbing 2



Akhmad Guntawan, S.S., M.Pd.
NIDN.0019057301

Mengetahui,
Koordinator Progam Studi Pengelolaan Perhotelan



Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M. Par
NIP.198804112020121

**PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR
DAN BEBAS PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Zahi Mubarak

NIM : 19070036

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tahun Akademik : 2022 – 2023

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

“Pengaruh Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Wisata Wana Griya”

adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarisme.

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenarnya.

Jakarta 7, Juli 2023

Yang menyatakan,



Muhammad Zakhi Muabarak

NIM: 19070036

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Zahi Mubarak

NIM : 19070036

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tahun Akademik : 2022 – 2023

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

”Pengaruh Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Wisata Wana Griya”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/penciptaan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta 17, Juli 2023

Yang menyatakan,



Muhammad Zakhi Muabarak

NIM: 19070036

ABSTRACT

Tourism objects are service products offered by a service company with the hope that consumers will come to visit and enjoy the tourism objects offered. To be able to attract visitors, managers must be able to provide the best quality service to create consumer satisfaction. Price has four dimensions which include price affordability, price compatibility with product quality, price compatibility with benefits and price according to ability or price competitiveness and Facilities have five dimensions which include consideration, room planning, equipment or furniture, lighting and color, and message -the message you want to convey. The population of this study were visitors to the Wana Griya Ciseeng Tourism Park, Bogor Regency, with a sample of 381 respondents and the sampling technique used was simple random sampling. The data collection method is a questionnaire (questionnaire) which is distributed to visitors to the Wana Griya Tourism Park in addition to the documentation method. The analytical method used is instrument test, classical assumption test, hypothesis testing and testing is carried out using IBM SPSS 25. In this study, the results of the analysis show that price and facilities have a positive influence on visitor satisfaction at Wana Griya Tourism Park. Evidenced by the f test count $99.982 > f$ table 3.00 with a significance level of 5% . Therefore, the management of tourist parks needs to consider adjusting prices and increasing the facilities provided in order to improve

Keywords: Price, Facilities, Visitor Satisfaction, Tourist Park.

Obyek wisata merupakan produk jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan jasa dengan harapan agar konsumen datang untuk berkunjung dan menikmati obyek wisata yang ditawarkan. Untuk dapat menarik minat pengunjung, pengelola harus dapat memberikan kualitas pelayanan terbaik untuk menciptakan suatu kepuasan konsumen. Harga memiliki empat dimensi yang meliputi keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, kesesuaian harga dengan manfaat dan harga sesuai kemampuan atau daya saing harga serta Fasilitas memiliki lima dimensi yang meliputi pertimbangan, perencanaan ruangan, perlengkapan atau perabotan, tata cahaya dan warna, dan pesan-pesan yang ingin disampaikan. Populasi penelitian ini adalah pengunjung Taman Wisata Wana Griya Ciseeng Kabupaten Bogor, dengan sampel sebanyak 381 responden dan teknik pengambilannya menggunakan *simple random sampling*. Metode pengumpulan data dengan angket (kuesioner) yang dibagikan kepada pengunjung Taman Wisata Wana Griya disamping metode dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah uji instrumen, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan pengujian dilakukan dengan menggunakan *IBM SPSS 25*. Dalam penelitian ini, hasil analisis menunjukkan bahwa harga dan fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung di Taman Wisata Wana Griya. Dibuktikan dengan uji f hitung $99,982 > f$ tabel 3.00 dengan tingkat signifikansi 5% . Oleh karena itu, manajemen taman wisata perlu mempertimbangkan penyesuaian harga dan peningkatan fasilitas yang disediakan guna meningkatkan kepuasan pengunjung dan meningkatkan daya tarik taman wisata tersebut.

Kata Kunci : Harga, Fasilitas, Kepuasan Pengunjung, Taman Wisata.

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktik industri ini dengan baik. Tujuan penulisan tugas akhir adalah memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk dapat menyelesaikan pendidikan Diploma-4/Sarjana Terapan Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif. Tugas akhir ini berjudul “Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Wisata Wana Griya”

Laporan TA ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang-orang yang berada di sekitar penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Allah SWT, atas seluruh nikmat yang telah diberikan.
2. Dr. Tipri Rose Kartika, S.E., M.M., Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
3. Nova Darmanto, S.Sos, M.Si., Wakil Direktur Bidang Akademik.
4. Anindita Budi Astuti, S.E, M.M, selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
5. Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par, selaku Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
6. Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., M.M, selaku pembimbing 1, yang telah membimbing saya dalam terciptanya skripsi sebagai syarat mendapat gelar sarjana terapan di Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta .

7. Akhmad Guntawan, S.S., M.Pd, selaku pembimbing 2, yang telah membimbing saya dalam terciptanya skripsi sebagai syarat mendapat gelar sarjana terapan di Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta .
8. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh pendidikan di sini.
9. Ayahanda, Ibunda dan Kakak yang telah banyak memberikan dorongan baik secara moril dan material.
10. Semua Pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Untuk diri saya sendiri yang telah berjuang selama empat tahun, yang hebat bisa melewati semua sampai detik ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam laporan praktik industri ini. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk laporan ini.

Jakarta, 7 Juli 2023

Penulis



Muhammad Zakhi Mubarak

NIM: 19070036

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Kajian teori	8
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	20
C. Kerangka Berfikir.....	21
D. Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Jenis atau Desain Penelitian	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian	22
C. Populasi dan Sampel Penelitian	22
D. Definisi Operasional Variabel.....	24
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	26
F. Uji Instrumen	29
G. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Hasil Penelitian	35
B. Pembahasan	51
C. Keterbatasan Penelitian	55
BAB V PENUTUP.....	57
A. Kesimpulan	57
B. Implikasi	58
C. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Data Pengunjung pada bulan Februari – April 2023.....	2
Tabel 2. 1. Hasil Penelitian yang Relevan	20
Tabel 3. 1. Data Pengunjung 2023	23
Tabel 3. 2. Krejcie dan Morgan	23
Tabel 3. 3. Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 3. 4. Tingkat Realibilitas	31
Tabel 4. 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4. 2. Distribusi Frekuensi Usia Responden	37
Tabel 4. 3. Hasil Uji Validitas Harga (X1)	41
Tabel 4. 4. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	42
Tabel 4. 5. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengunjung	43
Tabel 4. 6. Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4. 7. Normal Probability Plot (Hasil Pengujian Normalitas)	46
Tabel 4. 8. Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4. 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel 4. 10. Hasil Uji T (Parsial)	49
Tabel 4. 11. Hasil Uji F (Simultan).....	50
Tabel 4. 12. Hasil Uji Determinasi Adjusted R Square	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Berfikir.....	21
Gambar 4. 1. Tanggapan Responden Mengenai Harga (X1)	38
Gambar 4. 2. Tanggapan Responden Mengenai Fasilitas (X2)	39
Gambar 4. 3. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pengunjung (Y)	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Penulis	63
Lampiran 2 Lembar Pembimbing Skripsi	64
Lampiran 3 Dokumentasi Uji.....	66
Lampiran 4 Dokumen Pendukung Skripsi	78
Lampiran 5 Dokumentasi Kegiatan Skripsi	134