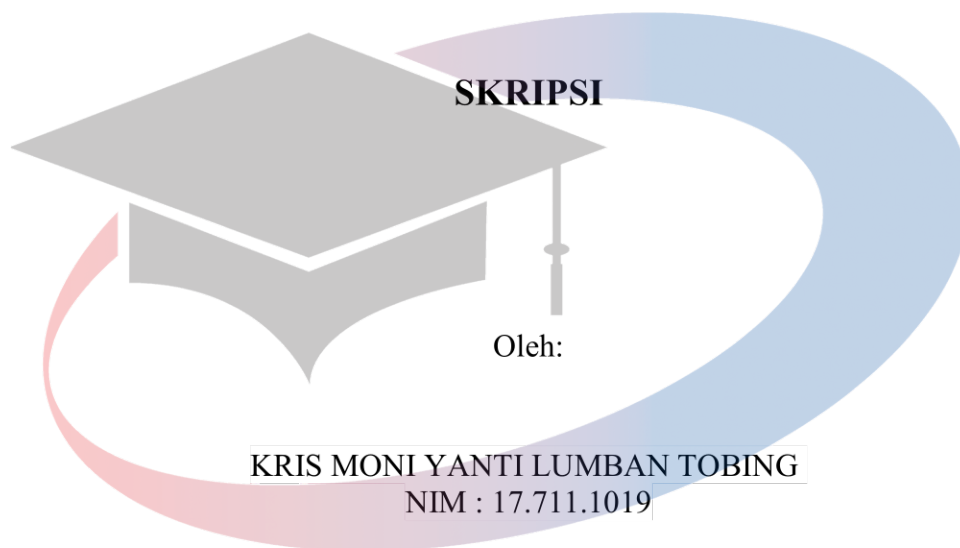


**PENGARUH FASILITAS, PELAYANAN, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA
KOLAM RENANG BAHAGIA
MEDAN**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2021**

**THE INFLUENCE OF FACILITIES, SERVICES, AND
PRICES ON VISITORS' SATISFACTION OF**

**KOLAM RENANG BAHAGIA
MEDAN**

FINAL RESEARCH



KRIS MONI YANTI LUMBAN TOBING
Student Number : 17.711.1019



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2021**



LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH FASILITAS, PELAYANAN, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA
KOLAM RENANG BAHAGIA
MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

KRIS MONI YANTI LUMBAN TOBING
NIM : 17.711.1019

Disetujui Oleh:
Dosen Pembimbing I

(Erni Siregar, S.E., M.M.)

Medan, 22 Juli 2021

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi
Manajemen,

(Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si.)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE- Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama Mahasiswa : Kris Moni Yanti Lumban Tobing

NIM : 17.711.1019

Peminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung pada Kolam Renang Bahagia Medan.

Tempat Penelitian : Kolam Renang Bahagia Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jl Bahagia By Pass, Sudirejo II

No. Telepon Tempat Penelitian : (+62) 812 6566 5555

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, dan buku,

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 22 Juli 2021

Saya yang membuat pernyataan,



(Kris Moni Yanti Lumban Tobing)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung pada Kolam Renang Bahagia Medan, baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pengunjung yang sedang berkunjung pada Kolam Renang Bahagia Medan. Teknik penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* dan untuk menghitung jumlah sampel menggunakan rumus *Lemeshow*, sehingga jumlah sampel pada penelitian ini adalah 96 pengunjung. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial fasilitas dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung sedangkan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Secara simultan fasilitas, pelayanan, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Kolam Renang Bahagia. Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) menunjukkan bahwa variabel fasilitas, pelayanan dan harga mampu menerangkan kepuasan pengunjung sebesar 21,6% sedangkan sisanya 78,4% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci : Fasilitas, Pelayanan, Harga, Kepuasan Pengunjung

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of facilities, services, and prices on visitor satisfaction of Kolam Renang Bahagia Medan, either simultaneously or partially. This research is quantitative research. The population in this study were visitors who were visiting of Kolam Renang Bahagia Medan. The sampling technique in this study used a nonprobability sampling technique and to calculate the number of samples using the Lemeshow formula, so that the number of samples for this study was 96 visitors. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The results showed that partial facilities and prices had a significant effect on visitor satisfaction while price had no significant effect on visitor satisfaction. Simultaneously facilities, services, and prices affect visitor satisfaction of Kolam Renang Bahagia Medan. The coefficient of determination (Adjusted R Square) shows that the variables of facilities, services and prices are able to explain visitor satisfaction by 21.6% while the remaining 78.4% is explained by other variables not examined in this study.

Keywords : *Facilities, Services, Price, Visitor Satisfaction*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kemurahannya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Kolam Renang Bahagia Medan)”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Erni Siregar, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si., selaku Dosen Pendamping Pembimbing dan sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil, yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Ketua STIE Mikroskil Medan, yang telah banyak mendukung dalam kelancaran akademis.
4. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan, yang telah banyak mendukung dalam kelancaran akademis.
5. Bapak Djoni, S.Kom., M.T., selaku Wakil Ketua II STIE Mikroskil Medan, yang telah banyak mendukung dalam kelancaran akademis.
6. Bapak William, S.Kom., M.M., selaku Wakil Ketua III STIE Mikroskil Medan, yang telah banyak mendukung dalam kelancaran akademis.
7. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si., selaku dosen wali dan Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil, yang selalu memberikan motivasi dan dukungan
8. Bapak dan Ibu dosen STIE – Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.

9. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan moral maupun material selama penulis mengikuti pendidikan hingga selesainya penulisan ini.
10. Saudara penulis Santa Melania, Febrina Yolanda, Michael Thomas, dan Luna Patricia yang selalu memberi semangat dan memotivasi penulis.
11. Sahabat-sahabat penulis, Diana siburian, Monita sitorus, Ezra sigalingging, Ester Waruwu, Luis Fernando, Atika Rahma yang sudah menemani dan selalu membantu penulis.
12. Teman terkasih penulis Erik Tunggul Tampubolon yang selalu menemani dan mendukung baik dalam bentuk moral maupun material hingga selesainya penulisan ini.
13. Seluruh responden pengunjung Kolam Renang Bahagia Medan yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dalam pengisian kuesioner.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

UNIVERSITAS
Medan, 22 Juli 2021
Penulis,
MIKROSKIL

(Kris Moni Yanti Lumban Tobing)

DAFTAR ISI

<u>ABSTRAK</u>	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Ruang Lingkup	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Originalitas Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Manajemen Pemasaran	10
2.1.1.1. Definisi Manajemen Pemasaran	10
2.1.1.2. Bauran Pemasaran	11
2.1.2. Kepuasan Pengunjung	14
2.1.2.1. Pengertian Kepuasan	14
2.1.2.2. Pengertian Kepuasan Pengunjung	14
2.1.2.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung	15
2.1.2.4. Metode Pengukur Kepuasan	17
2.1.2.5. Dimensi Kepuasan	17
2.1.2.6. Indikator Kepuasan Pengunjung	18
2.1.3. Fasilitas	19
2.1.3.1. Pengertian Fasilitas	19
2.1.3.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas	20
2.1.3.3. Tata Letak Fasilitas	21
2.1.3.4. Indikator Fasilitas	22

2.1.4.	Pelayanan	22
2.1.4.1.	Pengertian Pelayanan.....	22
2.1.4.2.	Unsur Unsur Pelayanan.....	23
2.1.4.3.	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	26
2.1.4.4.	Indikator – Indikator Pelayanan.....	26
2.1.5.	Harga.....	28
2.1.5.1.	Pengertian Harga.....	28
2.1.5.2.	Tujuan Penetapan Harga	29
2.1.5.3.	Faktor – Faktor Dalam Menentukan Harga	30
2.1.5.4.	Indikator – Indikator Harga.....	31
2.2.	<i>Review Penelitian Terdahulu</i>	32
2.3.	<i>Kerangka Konseptual</i>	37
2.4.	<i>Pengembangan Hipotesis</i>	38
2.4.1.	Pengaruh Variabel Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	38
2.4.2.	Pengaruh Variabel Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	39
2.4.3.	Pengaruh Variabel Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung	39
2.4.4.	Pengaruh Variabel Fasilitas, Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		41
3.1.	<i>Jenis Penelitian</i>	41
3.2.	<i>Objek Penelitian</i>	41
3.4.	<i>Metode Pengumpulan Data</i>	41
3.4.1.	Penelitian Lapangan (Data Primer).....	41
3.4.2.	Studi Kepustakaan (Data Sekunder)	42
3.5.	<i>Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel</i>	42
3.6.	<i>Metode Analisis Data</i>	44
3.6.1.	Analisis Statistik Deskriptif	45
3.6.2.	Pengujian Kualitas Data	45
3.6.2.1.	Uji Validitas.....	45
3.6.2.2.	Uji Reliabilitas.....	46
3.6.3.	Pengujian Asumsi Klasik	46
3.6.3.1.	Uji Multikolinearitas	46
3.6.3.2.	Uji Normalitas	46
3.6.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	47
3.6.4.	Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.6.5.	Uji Hipotesis.....	48
3.6.5.1.	Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	48
3.6.5.2.	Pengujian Secara Simultan (Uji F)	49
3.6.5.3.	Uji Koefisien Determinasi (R²)	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 51

4.1.	<i>Hasil Penelitian</i>	51
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan	51
4.1.2.	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	52
4.1.3.	Gambaran Umum Responden (Demografi)	52
4.1.4.	Hasil Statistik Deskriptif.....	53
4.1.5.	Hasil Uji Kualitas Data	56
4.1.5.1.	Uji Validitas	56
4.1.5.2.	Uji Reliabilitas	59
4.1.6.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	60
4.1.6.1.	Uji Multikolinearitas	60
4.1.6.2.	Uji Normalitas.....	60
4.1.6.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	62
4.1.7.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	64
4.1.8.	Hasil Uji Hipotesis	65
4.1.8.1.	Uji Parsial (Uji t).....	65
4.1.8.2.	Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	66
4.1.8.3.	Uji Koefisien Determinan (R²)	66
4.2.	<i>Pembahasan</i>	67
4.2.1.	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	67
4.2.2.	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung	68
4.2.3.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung	69
4.2.4.	Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 72

5.1.	<i>Kesimpulan</i>	72
5.2.	<i>Saran</i>	72

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Ulasan dan Penilaian Pengunjung Kolam Renang	1
Tabel 1.2 Daftar Harga Kolam Renang yang ada di Kota Medan	5
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Skala Likert	44
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	46
Tabel 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Fasilitas	57
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan	58
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga	59
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Fasilitas	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Pelayanan	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Harga	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengunjung	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Harga	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengunjung	64
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.19 Hasil Uji Glejser	68
Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	69
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t)	70
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F)	71
Tabel 4.23 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	39
Gambar 4.1 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas.....	66
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot.....	66
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Scatterplot.....	68



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	89
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif.....	100
Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data SPSS.....	102
Lampiran 5 Tabel Distribusi.....	110



UNIVERSITAS MIKROSKIL