

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
WISATA BUKIT GUNDALING BERASTAGI**

SKRIPSI

Oleh :

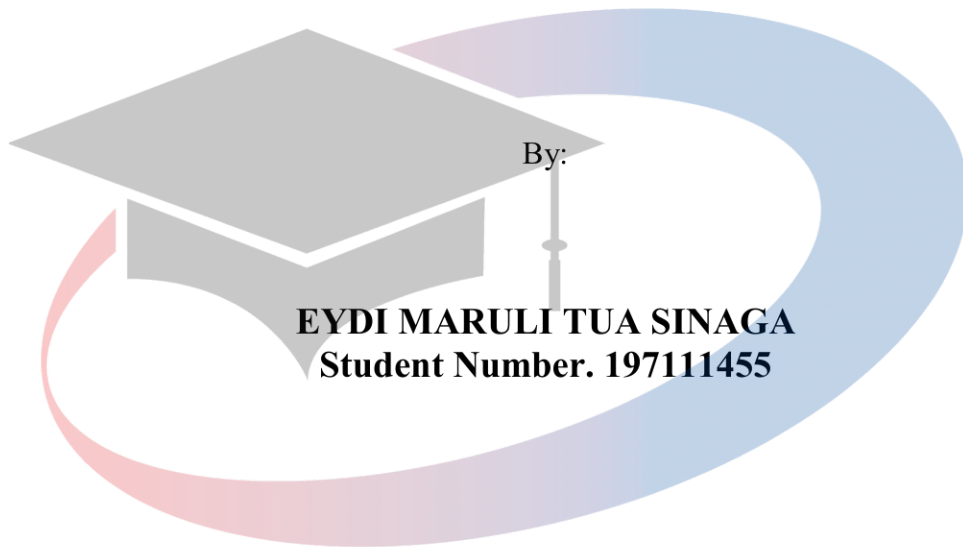
**EYDI MARULI TUA SINAGA
NIM . 197111455**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2024**

**THE INFLUENCE OF FACILITIES, SERVICE QUALITY,
AND PRICE ON VISITOR SATISFACTION AT
WISATA BUKIT GUNDALING BERASTAGI**

FINAL RESEARCH



UNIVERSITAS
MIKROSKIL



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF MANAGEMENT
BUSINESS FACULTY
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2024**

LEMBARAN PENGESAHAN

PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
WISATA BUKIT GUNDALING BERASTAGI

SKRIPSI

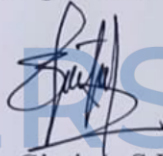
Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

EYDI MARULI TUA SINAGA

NIM. 197111455

Disetujui oleh :
Dosen pembimbing I,



Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Medan, 16 Februari 2024

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen,



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Suci Pertiwi, S.E., M.Si.

LEMBAR PERNYATAAN

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

Nim : 197111455

Nama : Eydi Maruli Tua Sinaga

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Bukit Gundaling Berastagi

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya**. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan saya, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/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 atau buku.

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

Medan, 16 Februari 2024

Saya yang membuat pernyataan,



Eydi Maruli Tua Sinaga

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pengunjung Wisata Bukit Gundaling Berastagi. Jenis penelitian ini adalah asosiatif, dimana data yang dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan tehnik statistik. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *accidental sampling* dengan menggunakan rumus *Paul Leedy* dengan jumlah sampel 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, secara simultan menyatakan bahwa variabel fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Nilai *Adjust R Square* sebesar 52,9%. Sementara sisanya 47,1% dijelaskan dalam variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pengunjung



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of facilities, service quality and price on visitor satisfaction at the Wisata Bukit Gundaling Berastagi. This type of research is associative, where the data is expressed in numbers and analyzed using statistical techniques. The technique used in sampling in this research was *accidental sampling* using the *Paul Leedy* formula with a sample size of 100 respondents. The analytical method used is multiple linear regression analysis. The research results show that partially the variables of facilities, service quality and price have a significant effect on visitor satisfaction, simultaneously stating that the variables of facilities, service quality and price have a significant effect on visitor satisfaction. The *Adjust R Square* value is 52.9%. Meanwhile, the remaining 47.1% is explained by other variables not examined in this study.

Keywords: *Facilities, Service Quality, Prices, and Visitor Satisfaction*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa. Atas berkat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Bukit Gundaling Berastagi”. Adapun alasan dilakukannya penulisan ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

Dalam penulisan ini, penulis kerap kali mengalami kendala dan masalah yang menghambat penelitian ini, namun berkat motivasi, bimbingan, nasihat, bantuan, dan doa yang berarti dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan ini. Maka dari itu, Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan segala waktu, tenaga, bimbingan dan arahnya serta motivasi yang sangat berharga baik itu dalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Rayu Sri Wahyuni, S.H., M.M., selaku Dosen Pendamping Pembimbing yang telah bersedia meluangkan segala waktu, tenaga, bimbingan dan arahnya serta motivasi yang sangat berharga baik itu dalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D, selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Ibu Agustina, S.Kom., M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Suci Pertiwi, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
6. Ibu Naca Perangin-Angin, S.M., M.Si., selaku Sekertaris Program Studi Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
7. Ibu Sherly Joe, S.Kom., M.M., selaku Dosen wali yang terus memberikan arahan dan motivasi

8. Seluruh Staff dan Dosen Pengajar Universitas Mikroskil Medan yang telah banyak memberikan tambahan ilmu pengetahuan, motivasi dan bimbingan yang sangat berguna bagi peneliti.
9. Kepada kedua Orang tua terkasih, Bapak Jonter Sinaga dan Ibu Marietta Br Silaban, serta kepada saudara kandung Horas Sinaga, Shella Sinaga, dan James Sinaga yang telah dengan tulus memberikan doa, dukungan, motivasi dan kasih sayang kepada penulis dalam proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi.
10. Toni Naibaho, Mario Situmorang, Pebri Sembiring, Andy Ginting, Fieuro Bangun, Berando Tarigan, Surya Purba, Epraim Barus, Dendy Surbakti, Rikky Tarigan, Dias Karo-karo, Yandi Tarigan, dan yang lainnya selaku teman saya yang memberi semangat serta dukungan dalam pengerjaan skripsi.
11. Kawan-kawan satu Angkatan penulis Manajemen-A Sore Mikroskil 2019 teman-teman penulis saat menimba ilmu di Universitas Mikroskil.
12. Seluruh responden Pengunjung Wisata Bukit Gundaling Berastagi, yang telah meluangkan waktunya untuk membantu mengisi kuesioner demi mendukung penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat dalam Tugas Akhir ini, namun penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat membantu penelitian yang akan dilakukan di masa depan. Kritik dan saran dibutuhkan agar penelitian yang akan datang mampu lebih baik lagi. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat menjadi informasi yang berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 16 Februari 2024

Penulis,

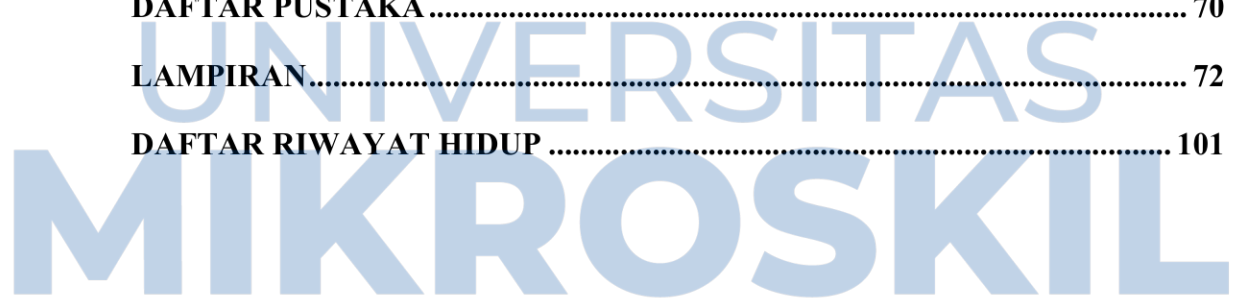
Eydi Maruli Tua Sinaga

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Originalitas	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Kepuasan Pengunjung.....	11
2.1.2 Fasilitas	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.4 Harga.....	19
2.2 Review Peneliti Terdahulu	23
2.3 Kerangka Konseptual	26
2.4 Pengembangan Hipotesis	28

2.4.1 Pengaruh Variabel Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung	28
2.4.2 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung.	28
2.4.3 Pengaruh Variabel Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	29
2.4.4 Pengaruh Variabel Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Objek Penelitian	31
3.3 Metode Pengumpulan Data	31
3.3.1 Penelitian Lapangan (Data Primer).....	31
3.3.2 Studi Kepustakaan (Data Sekunder).....	32
3.4 Populasi dan Sampel	33
3.4.1 Populasi.....	33
3.4.2 Sampel	33
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	34
3.6 Metode Analisis Data	35
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	36
3.6.2 Pengujian Kualitas Data.....	36
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.6.5 Uji Hipotesis	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.1.1 Gambaran Umum.....	43
4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	43
4.1.3 Gambaran Umum Responden.....	44

4.1.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif	46
4.1.5 Hasil Uji Kualitas data	49
4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	54
4.1.7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	58
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis.....	59
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
4.2.1 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung	61
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	62
4.2.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung.....	64
4.2.4 Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung	66
BAB V PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	72
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	101



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Pengunjung Objek Wisata Bukit Gundaling Tahun 2017-2022	2
<u>Tabel 2. 1 Review Peneliti Terdahulu</u>	24
<u>Tabel 3. 1 Skala Likert</u>	31
<u>Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel</u>	34
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian kuesioner	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	44
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Fasilitas.....	45
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Harga	46
Tabel 4. 9 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengunjung	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	48
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	50
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung.....	50
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas Fasilitas	51
Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas Harga	51
Tabel 4. 17 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengunjung	52
Tabel 4. 18 Hasil Uji Kolmogorov-smirnov	54
Tabel 4. 19 Uji Multikolinieritas.....	54
Tabel 4. 20 Uji Glejser	56
Tabel 4. 21 Analisis Regresi Linier Berganda	56
Tabel 4. 22 Hasil Penguji Hipotesis Uji Parsial (Uji t).....	57
Tabel 4. 23 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F).....	58
Tabel 4. 24 Hasil Koefisien Determinasi	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Persentase Berapa Kali Wisatawan Sudah Berkunjung Ke Gundaling...	3
Gambar 1. 2 Diagram Pra Survey Fasilitas Bukit Gundaling	4
Gambar 1. 3 Diagram Pra Survey Kualitas Pelayanan Bukit Gindaling	6
Gambar 1. 4 Diagram Pra Survey Harga Yang Ditawarkan Oleh Pengelola Gundaling	7
Gambar 1. 5 Diagram Kepuasan Wisatawan Setelah Berkunjung.....	8
<u>Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual</u>	<u>27</u>
Gambar 4. 1 Grafik Histogram.....	53
Gambar 4. 2 Uji Normalitas P-Plot.....	53
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas.....	55



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN	71
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	75
Lampiran 3 Uji Statistik Deskriptif.....	86
Lampiran 4 Hasil Pengolaan Data SPSS.....	88
Lampiran 5 Tabel Distribusi	97



UNIVERSITAS
MIKROSKIL