

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
FASILITAS YANG DIBERIKAN OLEH WATERPARK DANAU  
TANAH MAS TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PELANGGAN**

**SKRIPSI**

**EVA MEZIYANTI**

**161510003**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOM DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG**

**2020**

**HALAMAN DEPAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
FASILITAS YANG DIBERIKAN OLEH WATERPARK DANAU  
TANAH MAS TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PELANGGAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen**

**Disusun Oleh**

**EVA MEZIYANTI**

**161510003**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS  
YANG DIBERIKAN OLEH WATERPARK DANAU TANAH MAS  
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN**

Oleh :

**EVA MEZIYANTI**

**161510003**

**SKRIPSI**

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Program Studi Manajemen

**Menyetujui,**

**Palembang, Mei 2020**

**Falkultas Ekonomi Dan Bisnis**

**Program Studi Manajemen**

**Universitas Bina Darma**

**Pembimbing,**



**Irwan Septayuda, S.E., M.Si**

**Dekan,**



Universitas Bina Darma  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis




**Dr. Muji Gunarto, S.Si.,M.Si.**

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Yang Diberikan Oleh Waterpark Danau Tanah Mas Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan”

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 24 Juni 2020 dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

### KOMISI PENGUJI

- |                                   |           |  |
|-----------------------------------|-----------|--|
| 1. Irwan Septayuda, S.E., M.Si.   | Ketua     | (  )  |
| 2. Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si. | Penguji 1 | (  ) |
| 3. Efan Elpanso, S.E., M.M        | Penguji 2 | (  ) |

Palembang, Juni 2020  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi & Bisnis  
Universitas Bina Darma  
Ketua Program Studi,



Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : EVA MEZIYANTI

Nim : 161510003

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia skripsi ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan dengan sebagai mestinya.

Palembang, 2020

Yang Membuat Pernyataan,



EVA MEZIYANTI

Nim. 161510003

## **ABSTRACT**

*The background in this research is due to the increasing people's lifestyle, especially regarding entertainment for families. This study aims to determine the effect of service quality, price, and facilities on the level of customer satisfaction. This type of research is quantitative. In this study, a case study was taken on the Tanah Mas Banyuasin Lake Waterark tourism. Retrieval of data through primary and secondary data. The results of this study are service quality, price, and facilities simultaneously (together) have a positive or significant effect on customer satisfaction.*

***Keywords: service quality, price, facilities, customer satisfaction.***

## **ABSTRAK**

Latar belakang pada penelitian ini dikarenakan meningkatnya gaya hidup masyarakat terutama mengenai parawisata tempat hiburan bagi keluarga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Jenis penelitian yang dilakukan adalah kuantitatif. Dalam penelitian ini pengambilan studi kasus pada wisata Waterpark Danau Tanah Mas Banyuasin. Pengambilan data melalui data primer dan sekunder. Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh positif atau signifikan terhadap kualitas pelanggan.

**Kata kunci :kualitas pelayanan, harga, fasilitas, kepuasankonsumen.**

## MOTTO DAN PERSEBAHAN

“Lakukan yang terbaik untuk hari ini seakan ini hari terakhir”

*“The aim of education should be to teach us rather how to think, than what to think – rather to improve our minds, so as to enable us to think for ourselves, than to load the memory with thoughts of other men”*

*(Bill Beattie)*

### SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA

- ❖ Orang Tuaku
- ❖ Saudara dan Keluarga
- ❖ Para sahabat seperjuanganku Manajemen Angkatan 2016
- ❖ Almamaterku Universitas Bina Darma



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### **Data Diri Pribadi**

Nama : EVA MEZIYANTI  
Tempat Tanggal Lahir : Lahat, 11 Juli 1997  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Status : Belum Menikah  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Anak Ke- : 1 (Pertama)  
Alamat : Jl. Sri Gading 1, RT/Rw. 01 Tanah Mas  
Telpon / Email : [eva090547@gmail.com](mailto:eva090547@gmail.com)

### **Latar Belakang Pendidikan**

Tahun 2004 – 2010 SDN 4 Sukajadi  
Tahun 2010 – 2013 SMP 2 Bakti Ibu Palembang  
Tahun 2013 – 2016 SMK 3 Bakti Ibu Palembang

**Sertifikat :**

- ❖ Peserta Pengenalan Sistem Pendidikan Perguruan Tinggi UBD (2016)
- ❖ Peserta Seminar Ekonomi Kreatif (2016)
- ❖ Peserta Training Outbound Management (2016)
- ❖ Peserta TOEFLELC. Universitas Bina Darma Palembang (2017)
- ❖ Peserta Kuliah Umum Pembangunan Kependudukan dan KB (2017)
- ❖ Tabel Manner Training di Hotel Santika Radial Palembang (2018)
- ❖ Peserta Entrepreneur  
Fair Bina Darma “The Role Of Small Medium Enterprise To Support Industry 4.0” (2018)
- ❖ Industrial visit, workshop on economic and cultural understanding Singapore – Malaysia (2019)
- ❖ Peserta Career Coaching Training di Universitas Bina Darma Palembang (2020).

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, karena berkat rahmat dan karuniaNya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS YANG DIBERIKAN OLEH WATERARK DANAU TANAH MS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1) pada program studi manajemen.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis sangat banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak berupa doa, dukungan, semangat, dorongan, bimbingan, instruksi, petunjuk, dan saran baik lisan maupun tulisan. Maka karena itu pada kesempatan ini perkenankan lah penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd, M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang
2. Dr. Muji Gunarto, S.Si, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang

3. Dr. Dina Melita, SE, M.Ec. selaku Ketua Program studi Manajemen Universitas Bina Darma Palembang.

x

4. Irwan Septayuda, S.E., M.Si. selaku pembimbing laporan Skripsi ini yang telah banyak membantu, mengarahkan, membimbing dan meluangkan waktunya dalam menyelesaikan laporan ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Prodi Manajemen yang telah banyak memberi ilmu pengetahuan selama masa Perkuliahan.

6. Seluruh Karyawan dan Staff Universitas Bina Darma.

7. Untuk para sahabatku teman – teman MN-E 2016 seperjuangan dalam penulisan Skripsi ini.

8. Untuk teman seperjuanganku Ichan yang selalu support.

9. Almamaterku Universitas Bina Darma.

10. Serta seluruh Pihak Waterprak Danau Tanah Mas Banyuasin yang telah banyak membantu dalam penelitian skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis sendiri.

Palembang, Januari 2020

xi  
**DAFTAR ISI**

<b>COVER.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN DEPAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>i</b>	
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.6. Sistematika Penulisan.....	9

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.	Pemasaran.....	11
2.1.1.	PengertianPemasaran.....	11
2.1.2.	KonsepPemasaran.....	11
2.2.	Jasa.....	13
2.2.1.	DefinisiJasa.....	13
2.2.2.	KarakteristikJasa.....	14
2.2.3.	KesenjanganKualitasJasa.....	15
2.3.	KualitasPelayanan.....	16
2.3.1.	PengertianKuallitasPlayanan.....	16
2.3.2.	Bentuk-BentukLayanan.....	17
2.3.3.	Factor-FaktorPendukungLayanan.....	20
2.3.4.	IndikatorKualitasPelayanan.....	23
3.4.	Harga.....	25
3.4.1.	PengertianHarga.....	25
3.4.2.	ElemenBauranPemasaranHarga.....	26
3.4.3.	Factor PertimbanganDalamPenetapanHargaJasa.....	29
3.4.4.	IndikatorHarga.....	30
3.5.	Fasilitas.....	32
3.5.1.	DefinisiFasilitas.....	32
3.5.2.	Factor-FaktorFasilitas.....	32
3.5.3.	IndikatorFasilitas.....	34
3.6.	KepuasanPelanggan.....	35
3.6.1.	DefinisiKepuasanPelanggan.....	35
3.6.2.	KomponenKepuasanPelanggan.....	36
3.6.3.	PengukuranKepuasanPelanggan.....	36
3.6.4.	IndikatorKepuasanPelanggan.....	37
3.7.	PenelitianTerdaahulu.....	39
3.8.	KerangkaBerfikir.....	40
3.9.	Hipotesis.....	41

## BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	ObyekPeneliitian DanVariabelPenelitian.....	42
3.2.	OperasionalVariabel.....	42
3.3.	MetodePengumpulan Data.....	43
3.4.	SkalaPengukuran.....	44
3.5.	Populasi Dan Sampel.....	45

3.6.	Teknik Uji Instrument.....	48
3.7.	Metode Analisis Data.....	50
3.8.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
3.9.	Koefisien Korelasi.....	51
3.10.	Koefisien Determinasi.....	51
3.11.	Uji Signifikan.....	52

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1.	Sejarah Singkat Waterpark Danau Tanah Mas.....	54
4.2.	Visi dan Misi.....	54
4.3.	Struktur Organisasi.....	55
4.4.	Tugas dan Wewenang.....	56
4.5.	Deskripsi Responden.....	58
4.6.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	69
4.7.	Hasil Korelasi.....	70
4.8.	Hasil Korelasi Determinasi.....	71
4.9.	Pengujian Hipotesis.....	72

#### **BAB V KESIMPILAN DAN SARAN**

1.1.	Kesimpulan.....	76
1.2.	Saran.....	78

#### **DAFTAR PUSTAKA.....52**

#### **LAMPIRA**

#### **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	daftar keluhan mengenai kualitas pelayanan.....	4
Tabel 1.2.	daftar keluhan mengenai harga.....	5
Tabel 1.3.	Jumlah pengunjung.....	5
Tabel 1.4.	daftar masalah fasilitas.....	6
Tabel 1.5.	data pengunjung tiga tahun terakhir.....	6
Tabel 2.1.	penelitian terdahulu.....	39
Tabel 3.1.	Operasional variabel.....	42
Tabel 3.2.	pengujian validitas variabel kualitas pelayanan.....	46
Tabel 3.3.	pengujian validitas variabel harga.....	47
Tabel 3.4.	pengujian validitas variabel fasilitas.....	47

Tabel 3.5.pengujianvaliditasvariabelkepuasanpelaanggan.....	48
Tabel 3.6.pengujianreabilitasvariabelkualitaspelayanan.....	49
Tabel 3.7.pengujianreabilitasvariabelharga.....	49
Tabel 3.8.pengujianreabilitasvariabelfasilitas.....	49
Tabel 3.9.pengujianreabilitasvariabelkepuasanpelanggan.....	50
Tabel 3.10.pendomanuntukmemberikaninterpretasikorelasi.....	51
Tabel 4.1.berdasarkanjenis kelamin.....	58
Tabel 4.2.berdasarkanjenisusia.....	59
Tabel 4.3.berdasarkanjenispekerjaan.....	60
Tabel 4.4.berdasarkanpengeluaranperbulan.....	61
Tabel 4.5.deskripsijawabanvariabelkualitaspelayanan.....	61
Tabel 4.6.deskripsijawabanvariabelharga.....	63
Tabel 4.7.deskripsijawabanvariabelfasilitas.....	65
Tabel 4.8.deskripsijawabanvariabelkepuasanpelanggan.....	67
Tabel 4.9.regresi linear berganda.....	69
Tabel 4.10.koefisiendeterminasi.....	70
Tabel 4.11.interprestasikorelasi.....	70
Tabel 4.12.koefisiendeterminasi.....	71
Tabel 4.13.uji t.....	72
Tabel 4.14.uji f.....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.KerangkaBerfikir.....	40
Gambar4.1.Strukturorganisasi.....	55



**DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : LembarKuesionerPenelitian
- Lampiran 2 : TabulasiKuesionerVariabel X
- Lampiran 3 : TabulasiKuesionerVariabel Y
- Lampiran 4 : HasilSpss
- Lampiran 5 : FotoKegiatanPenelitian
- Lampiran 6 : SuratBalasan Perusahaan

- Lampiran 7 : SkPembimbing
- Lampiran 8 : LembarKonsultasi
- Lampiran 9 : LembarPerbaikanUjianKomprehensif
- Lampiran 10 : Surat Lulus UjianKomprehensif
- Lampiran 11 : Poin Check
- Lampiran 12 : HasilCekTurnitin