



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, LOKASI DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
WISATA LONTAR SEWU DI GRESIK**

**HAJAR ULUL AZWAR
171500072**

**Dosen Pembimbing :
Fery Hariawan, S.E.,M.M.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, LOKASI DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA LONTAR
SEWU DI GRESIK**

PROPOSAL PENELITIAN

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

HAJAR ULUL AZWAR

NIM : 171500072

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKUTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak diuji :

Tanggal : 17 Mei 2021

Dosen Pembimbing,



Ferry Hariawan, S.E, MM.

NPP:1512763/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Lontar Sewu di Gresik

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Hajar Ulul Azwar
- b. NIM : 171500072
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI AdiBuana Surabaya
- e. Alamat e-mail : azwarhajar@gmail.com

Mengesahkan,
Ketua Program Studi,

I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M
NIP. 1409598/DY

Surabaya, 08 Juni 2021
Dosen Pembimbing,



Ferry Hariawan, S.E., M.M
NPP.1512763/DY

Mengesahkan,
Ketua Program Studi,

Drs. H Teguh Purwanto, M.M
NIP. 19601222.199003.1001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana
Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada hari : Jumat

Tanggal : 28 Mei 2021

Tahun : 2021

Mengetahui,
Dosen penguji I



Dr. M. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si.

NPP : 1601751/DY

Dosen penguji II



Bisma Arianto, S.E., M.M.

NPP : 1302663/DY

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kemudahan-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul “Pengaruh kualitas layanan, lokasi dan harga terhadap kepuasan pengunjung wisata Lontar Sewu di Gresik”

Dalam penyusunan proposal penelitian ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya,
2. Drs. H. Teguh Purwanto, M.M sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya,
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta S.E., MM. sebagai Kaprodi Manajemen Univeritas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Ferry Hariawan, S.E.,M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan koreksi selama proses penyelesaian Proposal Penelitian ini.
5. Segenap Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, khususnya para Bapak / Ibu yang telah membekali ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis.
6. Terimakasih kepada pihak pengelola wisata Lontar Sewu di Gresik

Penulis menyadari apabila proposal penelitian ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan penulis dalam pengetahuan dan pembahasannya. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan proposal penelitian ini. Akhir kata, penulis

berharap semoga proposal penelitian ini bermanfaat bagi para pembaca serta semua pihak yang memerlukannya.

Surabaya, 28 Mei 2021

Penulis

MOTO

“ ...tekadang belas kasih dan kebaikan hanya akan menjadi racun ”.

“ Maju dengan menyingkirkan, naik ke atas dengan menjatuhkan ”.

“ Mengalah sudah pasti kalah... hanya saja seseorang lebih cepat memilih pada kata menyerah ”.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Hajar Ulul Azwar
NIM : 171500072
Program studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi, dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Iontar Sewu di Gresik" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen (S.M.) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya tahun akademik 2020/2021 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan persyaratan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia di tuntutan dan di proses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 25 Juni 2021



Hajar Ulul Azwar

171500072

DAFTAR ISI

Halaman judul	ii
Lembar Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Berita Acara Ujian Skripsi.....	v
Kata Pengantar	vi
Moto	viii
Surat Pernyataan Keaslian.....	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar gambar	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	21
2.2.1 Manajemen Pemasaran	21
2.2.2 Kualitas Layanan	22
2.2.3 Lokasi	26
2.2.4 Harga.....	28
2.2.5 Kepuasan Pengunjung	31
2.3 Kerangka Konseptual	35
2.4 Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	37
3.2 Populasi, Sampel , Teknik Pengambilan Sampel	40
3.2.1 Populasi Penelitian	40
3.2.2 Sampel Penelitian	40

3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.3 Jenis dan Sumber Data	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data	42
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data.....	43
3.4.2 Instrumen Penelitian	43
3.4.3 Alat Pengumpul Data	44
3.4.4 Lokasi Dan Waktu Penelitian	47
3.4.4.1 Lokasi Penelitian	47
3.4.4.2 Waktu Penelitian	47
3.5 Variabel Penelitian Definisi Operasional Variabel	47
3.5.1 Variabel Penelitian.....	47
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	47
3.5.2.1 Variabel Kualitas Layanan	48
3.5.2.2 Variabel Lokasi	49
3.5.2.3 Variabel Harga.....	50
3.5.2.4 Variabel Kepuasan Pengunjung.....	51
3.6 Teknik Analisis Data.....	52
3.6.1 Uji Instrumen Pengujian Penelitian	52
3.6.1.1 Uji Validitas	52
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	53
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	53
3.6.2.1 Uji Normalitas	53
3.6.2.2 Uji Multikolinieritas	54
3.6.2.3 Uji Autokorelasi.....	55
3.6.2.4 Uji Heteroskedasitas	56
3.6.2.5 Uji Linearitas	56
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	56
3.6.4 Pengujian Hipotesis	57
3.6.4.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)	57
3.6.4.2 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)	57
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Penyajian Data.....	59
4.1.1 Gambaran tempat wisata	59
4.1.1.1 Identitas tempat wisata	59
4.1.1.2 Struktur kepemilikan.....	60

4.1.1.3 Struktur organisasi.....	60
4.1.1.4 Sejarah tempat wisata.....	61
4.2 Deskripsi hasil penelitian	62
4.2.1 Penilaian responden terhadap butir pernyataan.....	62
4.2.1.1 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan	63
4.2.1.2 Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi	64
4.2.1.3 Distribusi Frekuensi Variabel Harga	65
4.2.1.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengunjung	66
4.3 Analisis data dan pembahasan	67
4.3.1 Hasil pengujian instrumen penelitian.....	67
4.3.1.1 Uji Vaiditas.....	68
4.3.1.2 Uji Reliabilitas.....	74
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	78
4.3.2.1 Uji Normalitas	78
4.3.2.2 Uji Multikolineritas	79
4.3.2.3 Uji Autokorelasi.....	80
4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas	81
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
4.3.4 Pembuktian hipotesis penelitian.....	83
4.3.4.1 Pembuktian hipotesis 1	83
4.3.4.2 Pembuktian hipotesis 2	84
4.3.4.3 Pembuktian hipotesis 3	85
4.3.4.4 Pembuktian hipotesis 4	86
4.3.5 Pembahasan hasil penelitian	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	90
5.2 Saran.....	91
Daftar Pustaka.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

2.1 Penelitian Terdahulu	19
3.2 Skala Pengukuran <i>Likert</i>	44
4.1 Skala Interval	62
4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan	63
4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi	64
4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Harga	65
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengunjung	66
4.6 Uji Validitas Kualitas Layanan	68
4.7 Uji Validitas Lokasi	70
4.8 Uji Validitas Harga	71
4.9 Uji Validitas Kepuasan Pengunjung	73
4.10 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	75
4.11 Uji Reliabilitas Lokasi	75
4.12 Uji Reliabilitas Harga	76
4.13 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengunjung	77
4.14 Uji Normalitas	78
4.15 Uji Multikolinieritas	79
4.16 Uji Autokorelasi	80
4.17 Analisis Regresi Linier Berganda	82
4.18 Uji-t Hipotesis 1	84
4.19 Uji-t Hipotesis 2	85
4.20 Uji-t Hipotesis 3	85
4.21 Uji-f Hipotesis 4	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.3 Kerangka Konseptual.....	35
3.1 Rancangan Penelitian.....	39
4.1 Struktur Organisasi	60
4.2 Gambar scattrplot	81