

**PENGARUH *BRAND AWARENESS* DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG DI KALIWATU RAFTING  
KOTA BATU**

**SKRIPSI**



**EPIFANIUS RIVALDO  
19054000032**

**PROGRAM DIPLOMA KEPARIWISATAAN  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG  
2023**

**PENGARUH *BRAND AWARENESS* DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI  
KALIWATU RAFTING  
KOTA BATU**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Pariwisata (S.Tr.Par) pada Program Studi D-IV Destinasi Wisata Program  
Diploma Kepariwisataan Universitas Merdeka Malang

**Disusun Oleh:**

**EPIFANIUS RIVALDO  
19054000032**

**PROGRAM DIPLOMA KEPARIWISATAAN  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:  
**PENGARUH *BRAND AWARENESS* DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI KALIWATU RAFTING  
KOTA BATU**

Telah diterima dan disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

Malang, 24 Agustus 2023

Ketua Program Studi



Stella Alvianna, S.Par., M.M.  
NIDN. 0703099201

Dosen Pembimbing



Dr. Nanny Roedjinandari, SST.Par., MM  
NIDK. 8818433420

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul:

**PENGARUH *BRAND AWARENESS* DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI KALIWATU RAFTING  
KOTA BATU**

Oleh:

**EPIFANTUS RIVALDO  
19054000032**

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji  
Pada tanggal, 29 Agustus 2023

Ketua penguji



**Dr. Nanny Boedjinandari, SST.Par., MM  
NIDK. 8818433420**

Anggota Penguji 1,



**Dewi Hermin Sutanto, Amd.Par.Amd.Kom.SS., MM  
NIDN. 0711087501**

Anggota Penguji 2,



**Stella Alvianna, S.Par., M.M.  
NIDN. 0703099201**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Destinasi Wisata, Ketua Program Diploma Kepariwisataaan,



**Stella Alvianna, S.Par., M.M.  
NIDN. 0703099201**



**Prof. Dr. Widji Astuti, SE., MM., CPA  
NIDN. 0703036301**

## PERNYATAAN ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Epifanius Rivaldo

NIM : 19054000032

Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Awareness* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kaliwatu Rafting Kota Batu

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Merdeka Malang atau Perguruan Tinggi lain.

Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan Dosen Pembimbing. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 20 Agustus 2023  
Yang membuat pernyataan,



Epifanius Rivaldo  
NIM.19054000032

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

### DATA PRIBADI

Nama : Epifanius Rivaldo

NIM : 19054000032

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tempat, Tanggal lahir : Teber, 29 Agustus 1999

Agama : Katholik

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Jl. bunga Raflesia no.36 kel. Lowokwaru kec. Jatimulyo, Malang

E-Mail : epirivaldo99@gmail.com

Mobile Phone : 085231646920



### PENDIDIKAN FORMAL

Tahun	Instasi Pendidikan
2019-2023	Program Studi D-IV Destinasi Wisata Program Diploma Kepariwisata Universitas Merdeka Malang
2015-2018	SMK Sadar Wisata Ruteng-manggarai
2012-2015	SMP Widya Bhakti Ruteng-Manggarai
2006-2012	SDI Randong, Manggarai

Malang, 20 Agustus 2023

Epifanius Rivaldo  
NIM: 19054000032

**PENGARUH *BRAND AWARENESS* DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI  
KALIWATU RAFTING KOTA BATU**

Epifanius Rivaldo  
Program Studi D-IV Destinasi Wisata Program Diploma  
Kepariwisataan Universitas Merdeka Malang  
Email:epirivaldo99@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *brand awareness* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Kaliwatu Rafting baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan pada penelitian ini *explaanatory research*, penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini semua pengunjung di Kaliwatu Rafting. Sampel dalam penelitian ini sejumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan uji regresi linier berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini *brand awareness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Kualitas pelayanan berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengunjung di Kaliwatu Rafting. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa kepuasan pengunjung di Kaliwatu Rafting dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang di berikan oleh pengelola Kaliwatu Rafting.

**Kata kunci:** *Brand Awareness*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung

***THE INFLUENCE OF BRAND AWARENESS AND SERVICE  
QUALITY ON TOURIST SATISFACTION AT KALIWATU  
RAFTING IN BATU CITY***

Epifanius Rivaldo  
*Program Study Tourism Destination, Diploma Program in Tourism  
Universitas Merdeka Malang  
E-mail: epirivaldo99@gmail.com*

***ABSTRACT***

*This research aims to determine and analyze the influence of brand awareness and service quality on visitor satisfaction at Kaliwatu Rafting, both partially and simultaneously. The method used in this research is explanatory research, and it is a quantitative study with data collection techniques using a questionnaire. The population in this study includes all visitors to Kaliwatu Rafting. The sample in this study consists of 100 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression and hypothesis testing. The results of this research indicate that there is no influence of the brand awareness variable on visitor satisfaction, while the service quality variable influences visitor satisfaction. Service quality has a dominant influence on visitor satisfaction at Kaliwatu Rafting. The conclusion of this research is that visitor satisfaction at Kaliwatu Rafting is influenced by the quality of service provided by the management of Kaliwatu Rafting.*

***Keywords:*** *brand awareness, service quality, tourist satisfaction.*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul "Pengaruh *Brand Awareness* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Kaliwatu Rafting Kota Batu". Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana pada Program Studi Destinasi Wisata, Program Diploma Kepariwisata, Universitas Merdeka Malang.

Pada kesempatan yang berbahagia ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan inspirasi selama proses penulisan skripsi ini.

Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Ayah dan Ibu, saudara, dan keluarga yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa selama proses penulisan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Widji Astuti, S.E., M.M., CPM(A) selaku Ketua Program Diploma Kepariwisata Universitas Merdeka Yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk menempuh pendidikan di Diploma Kepariwisata Universitas Merdeka Malang.
3. Ibu Stella Alvianna. S.Par., M.M. selaku Ketua Program Studi D-IV Destinasi Wisata.
4. Dr. Nanny Roedjinandari, SST.Par.,MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga selama penyusunan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan berbagi ilmu selama masa kuliah.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam berbagai bentuk selama perjalanan penyusunan skripsi ini, yang tidak sempat penulis sebutkan satu-persatu.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang pentingnya *brand awareness* dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan Pengunjung. Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Malang, 20 Agustus 2023  
Penulis

Epifanius Rivaldo

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Dalam .....	i
Halaman Persetujuan Skripsi .....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian .....	iv
Halaman Riwayat Hidup Penulis .....	v
Abstrak .....	vi
Abstract .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
Bab I Pendahuluan .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Landasan Teori .....	7
B. Pariwisata .....	10
1. wisata minat khusus.....	11
2. wisata minat khusus rafting.....	13
3. brand awareness.....	14
4. kualitas pelayanan .....	14
5. kepuasan Pengunjung .....	16
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	17
D. Kerangka Pikir Penelitian .....	20
E. Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	22
1. Identifikasi Variabel.....	22
2. Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian .....	23
B. Instrumen Penelitian.....	24
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	28
D. Sumber dan Jenis Data .....	31
E. Teknik Pengumpulan Data .....	32
F. Teknik Analisis Data .....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Hasil Penelitian .....	39
1. Gambaran Umum.....	39
2. Deskripsi Karakteristik Responden .....	40
3. Deskripsi Variabel.....	42

4. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	49
5. Uji Asumsi Klasik.....	51
6. Analisis Statistik Deskriptif.....	56
7. Uji Regresi Linear Berganda .....	57
8. Uji Hipotesis .....	58
B. Analisis Hasil Penelitian.....	61
C. Implementasi Hasil Penelitian.....	62
BAB V PENUTUP.....	64
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	65
LAMPIRAN.....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	17
Tabel 2. Defenisi Operasional dan Indikator Penelitian.....	22
Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	24
Tabel 4. Kategori Skor .....	26
Tabel 5. Data Jumlah Kunjungan .....	28
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	43
Tabel 10. Kategori Skala .....	45
Tabel 11. Distribusi Variabel <i>brand awareness</i> .....	49
Tabel 12. Distribusi Variabel kualitas pelayanan .....	50
Tabel 13. Distribusi Variabel kepuasan Pengunjung .....	52
Tabel 14. Uji Validitas Instrumen .....	53
Tabel 15. Uji Reliabilitas Instrumen .....	55
Tabel 16. Uji Normalitas .....	56
Tabel 17. Uji Multikolinieritas .....	57
Tabel 18. Uji Regresi Linear Berganda .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian .....	20
Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2. Hasil Tabulasi Data.....	70
Lampiran 3. Hasil Dokumentasi Observasi .....	76
Lampiran 4. Lembar Persetujuan Bimbingan Skripsi.....	77
Lampiran 5. Rekomendasi Pelaksanaan Bimbingan Skripsi.....	78
Lampiran 6. Pengajuan Judul Skripsi.....	79
Lampiran 7. Berita Acara Bimbingan Skripsi .....	80
Lampiran 8. Lembar Perbaikan Skripsi .....	81
Lampiran 9. Permohonan Perijinan Penelitian di Perusahaan .....	82
Lampiran 10. Formulir Permohonan Cek Plagiasi Karya Ilmiah .....	83
Lampiran 11. Hasil Cek Plagiasi.....	84